

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	4
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	20/05/2022

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	19	Mes:	06	Año:	2025
------------------------------	------	----	------	----	------	------

Informe No.	IRLI No. 6 Requerimiento Legal Interno Informe Final: X
Nombre del Seguimiento	Seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 - Atención al Ciudadano y PQRSD
Objetivo del Seguimiento	Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, los procedimientos y políticas aplicables por la ADRES a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formularon, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y las acciones constitucionales reglamentadas en la constitución y sus decretos reglamentarios.
Alcance del Seguimiento	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, del 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025, para establecer si el servicio se está prestando acorde con las normas legales vigentes y con las disposiciones internas dadas por la Entidad, así como del cumplimiento de las normas señaladas para el servicio al ciudadano.
Normatividad	• Constitución Política de Colombia (Arts. 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365) • Ley 594 de 2000, "Por medio de la cual se dicta la ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones" (Título VI) • Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" (Título II) • Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" • Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" (Arts. 76). • Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" • Decreto 2641 de 2012, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011" y la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" parte integrante del decreto. • Decreto 2609 de 2012, "Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la 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

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	4
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	20/05/2022

	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". • Resolución 0001874 de 2023. "Por la cual se deroga las Resoluciones 668 y 2961 de 2018 y por medio de 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". • Ley 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". • Resolución Número 0152249 del 01 de noviembre de 2024 por la cual se deroga la Resolución 526 de 2022 y se conforman unos grupos de trabajo, en la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud. • Política de Administración de Riesgos – Versión 19 del 2024. • Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 6.
--	---

1. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

De acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), y teniendo en cuenta las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción; y la efectividad del control de la gestión pública, la Oficina de Control Interno incluyó en el Plan Anual de Auditoría 2025 la realización de dos seguimientos al manejo dado por la ADRES a las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias** de la ciudadanía. El presente documento contiene el informe del 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025.

Teniendo en cuenta el artículo 23 de la constitución Política de Colombia; en donde se establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El Derecho de petición implica el deber que tienen las autoridades de responder prontamente las solicitudes que eleven los ciudadanos. Ya sean quejas,

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

manifestaciones, reclamos o consultas, por cuanto toda actuación que inicie una persona ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición sin que sea necesario invocarlo, de acuerdo con lo señalado en la ley 1755 de 2015.

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 Consejo 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).

Para el presente seguimiento, se tomó una muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias presentadas ante ADRES, en el periodo del 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

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

- Reporte de información de la Dirección Administrativa y Financiera, Grupo de Atención al Ciudadano, 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 ORFEO.
- Evaluación del servicio a través de prueba de recorrido que evalúa aspectos cualitativos involucrados con la atención buscando la valoración de criterios de evaluación en aspectos de presentación personal, expresión oral, estructuración de la disertación, protocolo de atención, competencias formativas, características físicas de la atención, sistema operativo, procedimiento operativo de PQRS, trazabilidad y medición de los indicadores.
- 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.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

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

Universo de Base de Datos.

Mediante el oficio Radicado con el Nro. **20251100033823** del 25 de abril de 2025, 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), del 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025.
- Reporte del total de Acciones Constitucionales radicadas y contestadas desde 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025.
- Reporte de Atención Telefónica y PBX (Call Center), de 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025.
- Reporte de Atención en el Canal Presencial – Atención Personalizada en las instalaciones de ADRES, de 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025.
- Reporte de Atención Canal Virtual, de 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025.
- 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.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

Es necesario señalar de la información entregada por la DAF – Atención al Ciudadano, mediante correo electrónico, suministrada el 05 de mayo de 2025, en la cual entrega reporte de ORFEO, y señala que atención al ciudadano alcanzó **49.469 PQRSD** allegadas a las diferentes dependencias y por acciones constitucionales se solicitó mediante oficio Radicado Nro. **20251100033823** del 25 de abril de 2025. se efectuó requerimiento a la OAJ de la ADRES, relacionada con las acciones constitucionales atendidas y gestionadas.

Mediante correo electrónico del 28 de abril de 2024, la OAJ realizó entrega a la Oficina de Control Interno de la información relacionada con las acciones de tutela, informando que fueron radicadas 80.191 para el periodo del informe.

Población Objeto.

Inicialmente se definió como objeto el análisis de las peticiones radicadas, contestadas y pendientes por contestar, tipificadas por modalidad (derecho de petición en interés general, derecho de petición de interés particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia, felicitación y denuncia.), del sistema de gestión documental de ORFEO, al igual que las acciones constitucionales radicadas y contestadas entre el 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025.

Una vez suministrada la información por parte de la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES, la OCI evidenció en la base de datos relacionada con las 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 MODALIDAD DE PETICIÓN, Resolución No. 0001874 DE 2023, "Por la cual se derogan las Resoluciones 668 y 2961 de 2018 y por medio de la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que se formulen a la ADRES" y la LEY 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", así:

MODALIDAD DERECHOS DE PETICIÓN Resolución 1874 del 2023 ADRES / LEY 1755 de 2015		TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQRSD
Petición de Interés General	Es la solicitud cuyo tema no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que se hace por motivos de <u>conveniencia general</u> .	15
Petición de Interés Particular	Es la solicitud cuyo tema afecta, interesa o tiene relación directa con el peticionario.	15
Petición de Información	Solicitud que tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la ADRES.	10
Petición de Documentos	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.	10
Traslado por competencia	Petición no competencia de la ADRES, deberá tramitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, remitirse a la entidad competente e informar al ciudadano sobre este traslado explicando las causas.	5
Consulta	Solicitud mediante la cual se solicita un concepto a la ADRES sobre un caso o asunto de su competencia.	30
Solicitud de información de los Congresistas	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.	5
Queja	Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de la ADRES conductas inadecuadas por parte de sus funcionarios en el ejercicio de su cargo.	15

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	4
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	20/05/2022

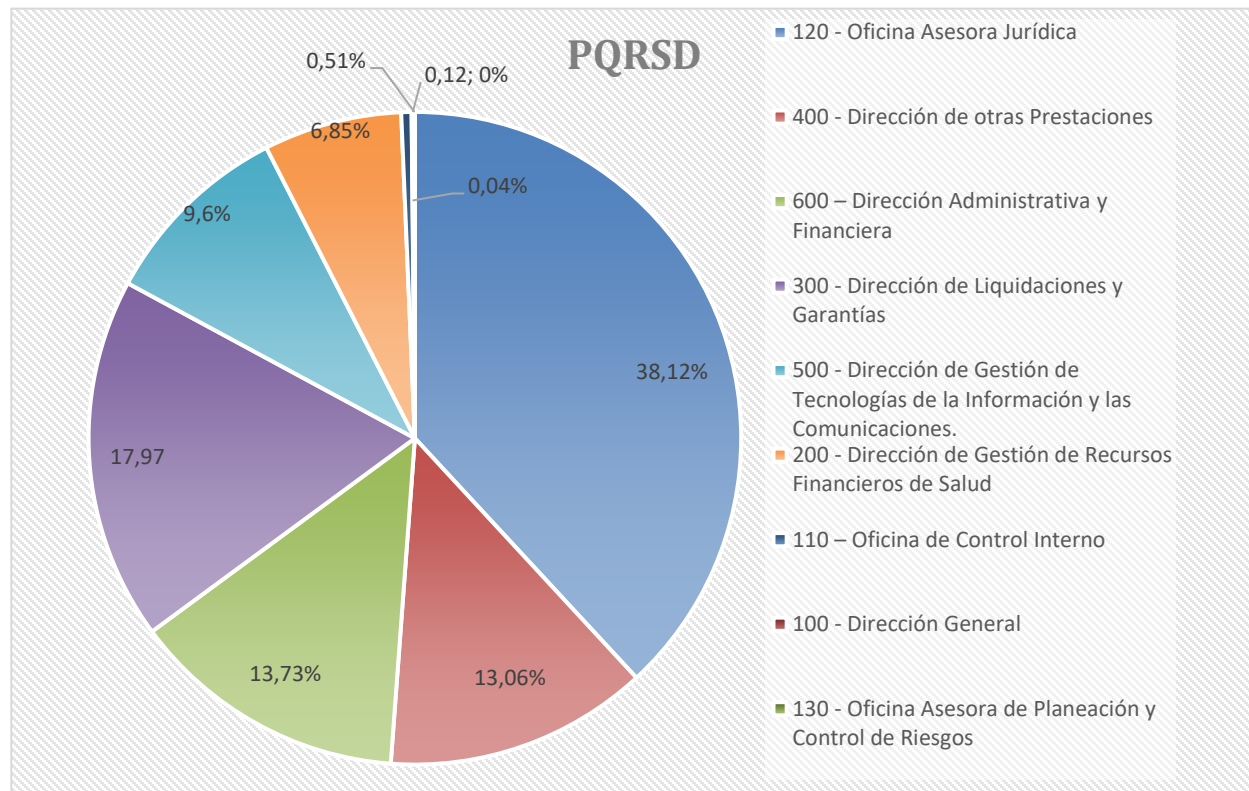
MODALIDAD DERECHOS DE PETICIÓN Resolución 1874 del 2023 ADRES / LEY 1755 de 2015		TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQRSD
Reclamo	Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento de la ADRES deficiencias en la prestación de los servicios que ofrece la entidad.	15
Denuncia	Manifestación mediante la cual 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: denunciacorrupcion@adres.gov.co.	15
Petición entre autoridades	Cuando una autoridad formule una petición de información a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días.	10

Clasificación y códigos de las Dependencias en ORFEO, a la fecha de este informe.

CÓDIGO Y NOMBRE DE LA DEPENDENCIA EN ORFEO.
100 - Dirección General
110 - Oficina de Control Interno
120 - Oficina Asesora Jurídica
121 - Grupo de acciones constitucionales y tutelas
122 - Grupo de Cobro Coactivo
123 - Grupo de Representación Judicial
124 - Grupo Prejudicial
130 - Oficina Asesora de Planeación y control de Riesgos
200 - Dirección de Gestión de Recursos Financieros de Salud
210 - Grupo de Gestión Presupuestal
220 - Grupo de Gestión Contable y Control de Recursos
230 - Grupo de Gestión de Pagos y Portafolio
240 - Grupo de Control de Recaudo y Fuentes de Financiación
300 - Dirección de liquidaciones y Garantías
310 - Subdirección de Garantías
320 - Subdirección de liquidaciones del aseguramiento
321 - Grupo de Régimen Contributivo, especial y de excepción
322 - Grupo de Reintegro de Recursos
323 - Grupo de Régimen Subsidiado
400 - Dirección de Otras Prestaciones
410 - Grupo de Validación de Resultados de Auditoría
420 - Grupo de Gestión de Reconocimientos
430 - Grupo de Verificación y auditoría de cuentas
500 - Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las comunicaciones
510 - Grupo de Gestión de proyectos de Información y comunicaciones
510 - Grupo de Gestión de proyectos de Información y comunicaciones
520 - Grupo de Gestión de operaciones de Sistemas de Información
530 - Grupo de Gestión de Soporte a las Tecnologías
600 - Dirección Administrativa y Financiera
610 - Grupo de Gestión de Talento Humano
620 - Grupo de Gestión Financiera Interna
630 - Grupo de Gestión Administrativa y Documental
640 - Grupo de Gestión de Contratación

En la siguiente información se observan las PQRSD recibidas por la entidad y gestionadas a través de 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:	4
			Fecha:	20/05/2022



PQRSD Recibidas de los diferentes Canales Matrix ORFEO Dependencia de Asignación	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL De Octubre a Abril	%
120 - Oficina Asesora Jurídica	493	2106	2785	4131	3221	3906	2218	18860	38.12%
400 - Dirección de otras Prestaciones	318	1017	911	1061	979	1383	792	6461	13,06%
600 - Dirección Administrativa y Financiera	223	1002	977	1361	1254	1119	857	6793	13,73%
300 - Dirección de Liquidaciones y Garantías	370	1614	1522	1549	1415	1279	1141	8890	17,97%
500 - Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	170	730	611	731	882	924	692	4740	9,6%
200 - Dirección de Gestión de Recursos Financieros de Salud	96	445	467	549	817	475	540	3389	6,85%
110 - Oficina de Control Interno	9	51	84	23	28	33	24	252	0.51%
100 - Dirección General	2	11	9	9	3	10	19	63	0.12%
130 - Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos	1	4	5	0	3	3	5	21	0.04%
Total, Mensual	1.682	6.980	7.371	9.414	8.602	9.132	6.288	49.469	100 %

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

Dependencias con mayor carga:

- La **Oficina Asesora Jurídica** y la **Dirección de Liquidaciones y Garantías** son las dependencias con el mayor volumen de PQRSD. Esto podría indicar áreas con más interacción con la ciudadanía o donde los problemas son más recurrentes, y es posible que se necesite más atención y recursos para mejorar la atención y solución de estos casos.
- Otras dependencias como la Dirección de Otras Prestaciones y la Dirección Administrativa y Financiera también manejan una carga considerable de PQRSD, lo que sugiere que los problemas en estas áreas también impactan significativamente en los usuarios.

El incremento en el volumen de PQRSD es notable entre los periodos analizados. Se observa un aumento considerable de 38,582 registros en el primer corte (01 de noviembre de 2023 al 30 de abril de 2024) a 112,226 en el segundo (01 de mayo de 2024 al 25 de octubre de 2024). Si bien hubo una disminución en el tercer periodo (26 de octubre de 2024 al 25 de abril de 2025) con 49,469 registros, este valor aún supera significativamente el volumen del primer periodo.

Estos datos sugieren una tendencia al alza en la generación de PQRSD a lo largo del tiempo, con un pico pronunciado en el segundo periodo. Es importante analizar las posibles causas de este aumento y la posterior disminución para implementar estrategias que permitan gestionar eficientemente las solicitudes de los usuarios.

Por otro lado, 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 No. 0001874 DE 2023 y el procedimiento Gestión de PQRSD - Canal Virtual y Correspondencia GSCI-PR03, versión 4, 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 son: Presencial, Virtual (Formulario Web y aplicaciones móviles), y escrito ((Fax, Centralización de Correos Electrónicos y correspondencia física) y Buzón de Sugerencias.

La Oficina de Control Interno - OCI verificó que el Grupo auditado realiza las siguientes funciones:

1. *Recibir las peticiones de los ciudadanos.*
2. *Consultar, clasificar y tipificar las peticiones.*
3. *Validar si la respuesta de la PQRSD es de primer nivel.*

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	4
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	20/05/2022

4. Identificar la dependencia competente de realizar el trámite.
5. Reasignar Dependencia.
6. Seleccionar canal medio de respuesta.
7. Marcar la opción guardar.
8. Gestionar las PQRSD.
9. Proyectar respuesta a través de la herramienta del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad (de la competencia del área).
10. Validar el medio por el cual se generará dicha respuesta.
11. carga cargar respuesta firmada (de su competencia).

Resolución Número 0152249 del 01 de noviembre de 2024 por la cual se deroga la Resolución 526 de 2022 y se conforman unos grupos de trabajo, en la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Artículo 2. Conformar en la Dirección Administrativa y financiera los siguientes Grupos de trabajo:

- a. Grupo de Gestión del Talento Humano.
- b. Grupo de Gestión Financiera Interna.
- c. Grupo de Gestión Administrativa y Documental.
- d. Grupo de Gestión de Contratación.
- e. Grupo de Control Disciplinario Interno.
- f. Grupo de Servicio al Ciudadano.

Artículo 14. Asignar las siguientes funciones al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Dirección Administrativa y Financiera:

1. Desarrollar acciones para la formulación de planes, programas, proyectos y metodologías en materia de Servicio al Ciudadano, quejas y reclamos de acuerdo con los lineamientos normativos y políticas públicas en esta materia.
2. Coordinar la implementación de la política pública de servicio al ciudadano en la entidad, de acuerdo con los lineamientos definidos en la normatividad vigente.
3. Desarrollar e implementar estrategias para la evaluación y control que garantice las mediciones permanentes de la calidad y oportunidad de los servicios prestados a través de los diferentes canales de atención habilitados por la entidad.
4. Establecer y socializar a las dependencias de la entidad los lineamientos y recomendaciones para la atención oportuna de las peticiones allegadas a través de los diferentes canales de atención.
5. Apoyar las acciones u operaciones requeridas para el cumplimiento de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
6. Tramitar, controlar y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por los ciudadanos ante la entidad.
7. Atender y responder en el primer nivel las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias realizadas por los ciudadanos a través de los canales de atención dispuestos por la ADRES para tal fin, de conformidad con los procedimientos institucionales que sean definidos.
8. Trasladar al segundo nivel especializado, es decir las dependencias de la entidad las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas, según su competencia.
9. Trasladar a otras entidades, según su competencia, las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas ante la ADRES, y no competencia de la entidad, de acuerdo con los procedimientos institucionales que sean definidos.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

10. Realizar la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en coordinación con las dependencias de la ADRES.
11. Generar reportes y presentar informes sobre la atención del servicio al ciudadano a todas las dependencias.
12. Coordinar las estrategias para el fortalecimiento y capacitación a los servidores públicos en temas de Servicio al Ciudadano con el Grupo de Gestión del Talento Humano.
13. Dar respuesta oportuna a los requerimientos y presentar informes requeridos por los entes de control y vigilancia, en relación con los asuntos y la atención integral del servicio al ciudadano.
14. Publicar y entregar información pública a los ciudadanos en coordinación con el equipo de Comunicaciones de la Dirección General.
15. Gestionar y desarrollar acciones de apoyo que permitan la unidad de criterios para el suministro de información y servicio al ciudadano.
16. Realizar acciones de mejora a los canales de atención de acuerdo con los lineamientos normativos y políticas públicas de servicio al ciudadano.
17. Realizar los requerimientos tecnológicos necesarios para el mejoramiento de los canales de atención al ciudadano.
18. Participar en los espacios colaborativos que programe el Ministerio de Salud y Protección Social en marco del Modelo Integral de Servicio al Ciudadano y otros Grupos de Valor del Sector Administrativo de Salud y Protección Social.
19. Fortalecer la divulgación de información de calidad y transparencia a través de los canales itinerantes (puntos móviles de atención, ferias, caravanas), que sea convocado.
20. Las demás que le sean asignadas al Grupo de acuerdo con la naturaleza de sus funciones.

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

Tabla 1: Clasificación de las PQRSD por estado y por canales de atención:

Periodo 01 de mayo al 25 octubre 2024.							
Oportunidad	Correo electrónico	Entrega personal	Página web	Facebook	Twitter	Total, general	% Oportunidad
Tramitado a tiempo	74.007	4.231	10.782	1	0	89.021	79.32%
Tramitado fuera de tiempo	13.931	738	1.407	0	0	16.076	14.32%
Vencido	2.111	85	89	0	0	2.285	2.04%
En términos	3.304	534	529	0	0	4.367	3.9%
Por vencer	408	27	42	0	0	477	0.42%
Total, General	93.761	5.612	12.849	1	0	112.226	100%

Nota: Estado de las PQRSD por canales de Atención. Periodo 01 de mayo al 25 octubre 2024.

Periodo 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025.							
Oportunidad	Correo electrónico	Entrega personal	Página web	Facebook	Twitter	Total, general	% Oportunidad

	PROCESO		CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			Código:	CEGE-FR12
	FORMATO		INFORME DE EVALUACIÓN			Versión:	4
						Fecha:	20/05/2022

Tramitado a tiempo	24.046	806	8.108	0	1	32.961	66,63%
Tramitado fuera de tiempo	10.111	324	1.509	0	0	11.944	24,15%
Vencido	1.481	24	214	0	0	1.719	3,47%
En términos	1.877	71	450	0	0	2.398	4,85%
Por vencer	374	8	65	0	0	447	0,9%
Total, General	37.889	1.233	10.346	0	1	49.469	100%

Nota: Estado de las PQRSD por canales de Atención. Periodo 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025.

Al comparar los dos períodos analizados, se observa una disminución en la oportunidad de respuesta a las PQRSD, pasando de un 79.32% entre el 1 de mayo de 2024 y el 25 de octubre de 2024 a un 66.63% entre el 26 de octubre de 2024 y el 25 de abril de 2025. Este descenso indica un reto en el mantenimiento de la puntualidad en la atención a las solicitudes. Simultáneamente, el porcentaje de casos tramitados fuera de término aumentó significativamente de 14.32% a 24.15%, lo que refuerza la observación de una menor eficiencia en los tiempos de respuesta. Además, se presentó un ligero incremento en los casos vencidos (de 2.04% a 3.47%) y en términos (de 3.9% a 4.85%), mientras que el porcentaje de casos por vencer también creció (de 0.42% a 0.9%), aunque en menor medida. Es importante destacar que, a pesar de estas variaciones en los porcentajes, la cantidad total de quejas validadas difiere notablemente entre el 1 de mayo de 2024 y el 25 de octubre de 2024 con 112,226 quejas y el 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025 con 49,469, lo que sugiere que la disminución en la oportunidad de respuesta entre el 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025 podría estar influenciada por una menor carga de trabajo, aunque la eficiencia relativa haya disminuido. En resumen, se identifica una necesidad de revisar y optimizar los procesos de gestión de PQRSD para mejorar los tiempos de respuesta y reducir la cantidad de casos tramitados fuera de término."

Por otro lado, al comparar el periodo objeto de auditoria v/s el **mismo periodo** del 01 de noviembre de 2023 al 30 de abril 2024 se observa que el porcentaje de oportunidad es de **79.66%**, para el porcentaje tramitado fuera de termino **19.78%**, para los vencidos **0.45%**, en términos **0.1%**, y por vencer **0.01%** para un total general de **38582** quejas validadas para toda la entidad.

En relación con lo anterior se evidenció un aumento significativo de **38.582** PQRSD en el periodo del **01 de noviembre de 2023 al 30 de abril 2024** a **49.469** PQRSD en el periodo del **26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025**, Esto sugiere un incremento del 28% debido a una mayor demanda de los servicios de la Adres o una ampliación en el alcance de la entidad.

Igualmente, el porcentaje de oportunidades **procesadas a tiempo disminuyó** significativamente de **79.66%** del **01 de noviembre de 2023 al 30 de abril 2024** a **66.63%** el **26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025**. Se trata de una caída sustancial e indica una disminución de la eficiencia del proceso de gestión de quejas, lo cual es una señal de alerta para revisar posibles deficiencias operativas en cada dependencia de la Adres.

Aumento de PQRSD Tramitado fuera de tiempo, vencidas y en Termino:

Tramitado fuera de tiempo: El número de oportunidades tramitadas tarde pasó de **7.628** a **11.944**, y su porcentaje sobre el total pasó del **19.78%** al **24,15%**. Este aumento subraya la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta y procesamiento de las quejas, ya que se está dejando un número significativo de quejas sin resolver dentro del plazo establecido.

Vencido: Las oportunidades categorizadas como atrasadas experimentaron un aumento de **176** a **1,719**. Se trata de una tendencia preocupante, ya que refleja un retraso generalizado en la resolución de casos y podría impactar negativamente en la percepción de los usuarios sobre la eficiencia del sistema. Su porcentaje también subió del **0,45%** al **3,47%**.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

Las PQRSD "en **términos**" (presumiblemente oportunidades que aún se encuentran dentro de su período de procesamiento pero que aún no se han completado) aumentaron de **42 a 2.398**. Esto también apunta a un mayor volumen de trabajo pendiente.

-Centros de Contacto.

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

Etiquetas de fila	01 de mayo de 2024 a 25 octubre de 2024	%	26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025	%
Orientación PBX	80	0.17%	65	0,10%
Orientación Presencial	1.993	4.19%	2,136	3,2%
Orientación Telefónica	45.466	95.64%	53,274	81%
Orientación Canal Virtual	0	0%	10,346	15,7
TOTAL	47.539	100%	65,821	100%

Nota: Atención de público en el centro de contacto, informada tomada de la DAF

Estos datos sugieren una transición hacia una mayor utilización de los canales virtuales, lo que podría indicar una adaptación a las preferencias cambiantes de los usuarios o una estrategia de la entidad para optimizar los recursos y mejorar la accesibilidad. La disminución en el uso de la orientación telefónica, aunque sigue siendo el canal más utilizado, y la ligera reducción en la orientación presencial, refuerzan esta tendencia hacia la digitalización en la prestación de servicios de orientación."

-Orientación Presencial:

ORIENTACIÓN PRESENCIAL POR AREAS	01 de mayo de 2024 a 25 de octubre de 2024		26 de octubre de 2024 al 25 de abril de 2025	
	Total	%	Total	%
OFICINA JURIDICA	754	38	1017	47,61
DTIC	408	20	378	17,70
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	369	19	383	17,93
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	327	16	290	13,57
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	113	6	52	2,44
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	22	1	16	0,75
Total	1.993	100	2.136	100

En conclusión, **Aumento general en la orientación presencial:** Se observa un incremento en el número total de orientaciones presenciales entre el 01 de mayo de 2024 a 25 de octubre de 2024 (1.993) y el 26 de octubre de 2024 al 25 de abril de 2025 (2.136).

Oficina Jurídica: Mantiene la mayor demanda de orientación presencial en ambos periodos, e incluso incrementa su porcentaje de participación (de 38% a 47,61%). Esto sugiere una necesidad constante y creciente de asesoramiento legal de manera presencial.

DTIC: Si bien sigue siendo una de las áreas con mayor demanda, su porcentaje de participación disminuye ligeramente (de 20% a 17,70%), a pesar de que el número total de orientaciones se mantiene relativamente similar.

Dirección de Liquidaciones y Garantías experimentó un ligero aumento en el número absoluto de sesiones

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

de orientación presenciales: entre los dos períodos. El total pasó de 369 en el primer periodo (del 1 de mayo de 2024 al 25 de octubre de 2024) a 383 en el segundo periodo (del 26 de octubre de 2024 al 25 de abril de 2025).

Dirección de Otras Prestaciones: Mantiene una participación relativamente estable, aunque con una ligera disminución en el segundo periodo (de 16% a 13,57%).

Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud: Presenta una disminución notable tanto en el número total como en el porcentaje de participación (de 6% a 2,44%). Esto podría deberse a cambios en los procesos de atención o a una menor necesidad de orientación presencial en esta área.

Dirección Administrativa y Financiera: Mantiene una participación muy baja y relativamente constante en ambos periodos.

- Orientación PBX:

ORIENTACION PBX	01 de mayo de 2024 a 25 de octubre de 2024		26 de octubre de 2024 al 25 de abril de 2025	
	Total	%	Total	%
DTIC	29	36,25	9	13,84
OFICINA JURIDICA	18	22,5	24	36,92
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	14	17,5	10	15,4
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	12	15,0	3	4,61
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	5	6,25	5	7,7
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2,5	14	21,53
Total	80	100%	65	100%

Del cuadro anterior se evidencia una disminución significativa en el volumen total de llamadas gestionadas a través de la PBX en el segundo período (de 80 a 65, asumiendo que el total del segundo período es la suma de las llamadas por dependencia). Esto podría indicar un cambio en los canales de comunicación preferidos por los usuarios o modificaciones en los procesos de atención.

La orientación por PBX sobre temas de la **DTIC** experimentó una **disminución drástica** tanto en el número absoluto (de 29 a 9) como en su porcentaje de participación (de 36,25% a 13,84%), dejando de ser la dependencia con mayor demanda a través de la PBX.

Los temas de la **Oficina Jurídica** mostraron una **tendencia contraria**, con un **aumento significativo** en el número de llamadas (de 18 a 24) y en su porcentaje de participación (de 22,5% a 36,92%), convirtiéndose en la dependencia con mayor demanda en el segundo período.

La **Dirección Administrativa y Financiera** también experimentó un **aumento considerable** en la consulta de sus funciones en el segundo período (de 2 a 14 llamadas, pasando de un 2,5% a un 21,53% de participación), lo que sugiere un mayor uso de la PBX para contactar a esta área.

La **Dirección de Liquidaciones y Garantías** mantuvo una participación relativamente estable, aunque con una ligera disminución en el número absoluto de llamadas (de 14 a 10).

La **Dirección de Otras Prestaciones** mostró una **reducción importante** en el uso de la PBX (de 12 a 3 llamadas, disminuyendo su participación del 15% al 4,61%).

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

La **Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud** mantuvo un número bajo de llamadas, con una ligera variación en el porcentaje de participación.

La orientación PBX revela un cambio en los patrones de comunicación, con una disminución general del volumen de orientación por PBX y una reorientación de la demanda hacia la Oficina Jurídica y la Dirección Administrativa y Financiera en el 26 de octubre de 2024 al 25 de abril de 2025, mientras que la DTIC y la Dirección de Otras Prestaciones experimentaron una reducción significativa en el uso de este canal

- Orientación Telefónica:

ORIENTACIÓN TELEFONICA	01 de mayo de 2024 a 25 de octubre de 2024		26 de octubre de 2024 al 25 de abril de 2025	
	Total	%	Total	%
OFICINA JURIDICA	15.838	34,835%	21.592	40,53
DTIC	11.061	24,328%	12.975	24,35
DIRECCIÓN GENERAL	7	0,0154%	4	0,01
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	4.646	10,219%	4.258	7,99
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	7.423	16,326%	6.681	12,55
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	1.338	2,9429%	930	1,75
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5.153	11,334%	6.833	12,82
LLAMADA NO EFECTIVA	0	0%	1	0,001
Total	45.466	100%	53.274	100%

El número total de llamadas telefónicas de orientación se incrementó desde el primer periodo (45.466) hasta el segundo periodo (53.274). Esto sugiere una creciente demanda de este servicio.

La consulta por vía telefónica de los temas de la **Oficina Jurídica** concentra el mayor volumen de llamadas en ambos periodos. Si bien el porcentaje de llamadas atendidas por esta oficina aumentó en 26 de octubre de 2024 al 25 de abril de 2025 de 34,835% a 40,53%), se mantuvo como el principal punto de contacto para las consultas telefónicas.

La orientación de los temas de DTIC también se evidencia una parte importante de las llamadas en ambos periodos, con un porcentaje relativamente estable (en torno al 24%).

Los temas de la **Dirección General** tienen sistemáticamente el menor número y porcentaje de llamadas en ambos periodos.

Los temas de consulta por vía telefónica de la **Dirección de Otras Prestaciones y la Dirección de Liquidaciones y Garantías** experimentaron una disminución tanto en el número total como en el porcentaje de llamadas sobre los temas que maneja.

La consulta de los temas de la **Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud** también ha registrado un descenso tanto en el número total como en el porcentaje de llamadas en el segundo periodo.

Los temas de la **Dirección Administrativa y Financiera** experimentaron un incremento tanto en el número total como en el porcentaje de llamadas en el segundo periodo, lo que sugiere una necesidad

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

potencialmente creciente de orientación administrativa y financiera vía telefónica. El número de "Llamadas No Efectivas" se mantuvo muy bajo en ambos períodos, lo que indica un proceso eficiente de manejo de llamadas.

Finalmente, la **constante baja incidencia de "Llamadas No Efectivas"** (0 en el primer período y 1 en el segundo) **sugiere una alta eficiencia en la gestión y direccionamiento de las llamadas**, minimizando la pérdida de tiempo y recursos en comunicaciones infructuosas.

En resumen, el segundo período se caracterizó por un aumento general en la demanda de orientación telefónica, particularmente para la Oficina Jurídica y la Dirección Administrativa y Financiera, mientras que otras áreas experimentaron una menor demanda. La eficiencia en la atención telefónica se mantuvo alta en ambos períodos.

- Orientación Canal Virtual:

ORIENTACIÓN CANAL VIRTUAL	01 de mayo de 2024 a 25 de octubre de 2024		26 de octubre de 2024 al 25 de abril de 2025	
	Total	%	Total	%
OFICINA JURIDICA	0	0%	2134	20,71
DTIC	0	0%	4289	41,63
OFICINA CONTROL INTERNO	0	0%	3	0,04
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	0	0%	897	8,7
DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS	0	0%	2175	21,11
DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD	0	0	341	3,31
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0%	463	4,5
Total	0	100%	10302	100%

Durante el primer período (01 de mayo de 2024 a 25 de octubre de 2024), no se registró ninguna actividad de orientación a través del canal virtual para ninguna de las dependencias. El total de interacciones y el porcentaje de participación para cada una de ellas es del 0%.

En cambio, en el segundo período (26 de octubre de 2024 al 25 de abril de 2025) muestra una implementación y un uso significativo del canal virtual para la orientación de los usuarios. Se registraron un total de 10.302 interacciones, distribuidas de la siguiente manera:

La **DTIC** concentra la mayor parte de la demanda a través del canal virtual, con 4.289 interacciones, representando el 41,63% del total.

Le sigue la **Dirección de Liquidaciones y Garantías**, con 2.175 interacciones, equivalentes al 21,11%. La Oficina Jurídica también presenta una demanda considerable a través de este canal, con 2.134 interacciones, representando el 20,71%.

La **Dirección de Otras Prestaciones** registra 897 interacciones, con una participación del 8,7%.

La **Dirección Administrativa y Financiera** y la **Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud** muestran una menor demanda a través del canal virtual, con 463 (4,5%) y 341 (3,31%) interacciones respectivamente.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

La **Oficina de Control Interno** registra una demanda muy baja a través de este canal, con solo 3 interacciones (0,04%).

El canal virtual se comenzó a utilizar de manera efectiva a partir del 26 de octubre de 2024 al 25 de abril de 2025, convirtiéndose en un medio importante para la orientación de los usuarios de la Adres, especialmente para la DTIC, la Dirección de Liquidaciones y Garantías, y la Oficina Jurídica. La ausencia de datos en el primer período sugiere una posible implementación tardía o un cambio estratégico en los canales de atención al usuario.

DEVOLUCIÓN CORRESPONDENCIA SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S 472.

DEVOLUCIÓN CORRESPONDENCIA												
26 de octubre de 2024 al 25 de abril de 2025												
CAUSALES DEVOLUCIÓN												
AREA	1 CERRADO	2 CERRADO	DESCONOCIDO	DIRECCION ERRADA	FALLECIDO	FUERZA MAYOR	NO EXISTE NUMERO	NO RECLAMADO	NO RESIDE	REHUSADO	Total	%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,0009
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD	0	5	11	8	0	0	7	1	2	0	34	0,033
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	0	0	2	0	0	0	2	0	4	0	8	0,007
DIRECCION DE LIQUIDACION DE GARANTIAS	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	3	0,002
DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES	3	611	1.675	1.899	7	129	4.536	1.585	896	22	11,363	11,36
OFICINA ASESORA JURIDICA	65	4.629	15.124	14.072	25	937	35.724	7.999	9.693	347	88,615	88,6
Total	68	5.246	16.813	15.980	32	1.066	40.269	9.585	10.596	369	100.024	100%

De la devolución de correspondencia se evidencia que el volumen total de correspondencia devuelta durante 26 de octubre de 2024 al 25 de abril de 2025 fue de 100.024.

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO: El volumen de devoluciones es muy bajo (1 caso), siendo la causal "DIRECCION ERRADA". Esto sugiere que la información de contacto para los destinatarios de esta oficina es generalmente precisa.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS DE SALUD: Presenta un número moderado de devoluciones (34 casos). Las causales más frecuentes son "DESCONOCIDO" y "DIRECCION ERRADA", seguidas por "NO EXISTE NUMERO". Esto indica una necesidad de mejorar la precisión de la información de contacto proporcionada por usuarios e IPS relacionados con esta dirección.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN: El número de devoluciones es bajo (8 casos), con "DESCONOCIDO" y "NO RESIDE" como causales principales. Esto sugiere que, en general, la información de contacto asociada a esta dirección es relativamente precisa.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

DIRECCION DE LIQUIDACION DE GARANTIAS: El volumen de devoluciones es muy bajo (3 casos), distribuidos en diferentes causales. Esto indica una buena precisión en la información de contacto manejada por esta dirección.

DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES: Esta oficina presenta un volumen significativo de devoluciones (11.363 casos), siendo las causales predominantes "NO EXISTE NUMERO", "DESCONOCIDO" y "DIRECCION ERRADA". Esto señala una necesidad crítica de mejorar la calidad de la información de contacto proporcionada por usuarios e IPS vinculados a los trámites de otras prestaciones.

OFICINA ASESORA JURIDICA: Es la oficina con el mayor volumen de devoluciones (88.615 casos), con las causales "NO EXISTE NUMERO", "DESCONOCIDO" y "DIRECCION ERRADA" como las más frecuentes. La alta tasa de devoluciones para esta oficina requiere una atención prioritaria en la revisión y mejora de la información de contacto de los usuarios e IPS con los que interactúa.

La **Oficina Asesora Jurídica** y la **Dirección de Otras Prestaciones** concentran la mayor cantidad de devoluciones, lo que podría estar relacionado con el volumen de correspondencia que manejan o la naturaleza de sus destinatarios. En ambas áreas, las causales predominantes son "NO EXISTE NUMERO", "DESCONOCIDO" y "DIRECCION ERRADA".

Las demás áreas (Control Interno Disciplinario, Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación, y Dirección de Liquidación de Garantías) presentan un número mucho menor de devoluciones de correspondencia.

la alta tasa de devoluciones de correspondencia, especialmente por las causales "NO EXISTE NUMERO", "DESCONOCIDO" y "DIRECCION ERRADA", señala un problema con la calidad y precisión de la información de contacto proporcionada por los usuarios e IPS al momento del registro o la solicitud de servicios.

EVALUACIÓN DE LA MUESTRA.

De otra parte, la OCI procedió a seleccionar una muestra aleatoria de 30 PQRSD del periodo comprendido entre 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025, de la cual se realizó análisis de oportunidad y calidad en la gestión.

#	Radicado	Fecha de Radicación	Estado	Serie
1	20246308598552	26/10/2024	TRAMITADO A TIEMPO	DERECHOS DE PETICIÓN
2	20246000035882	28/10/2024	TRAMITADO A TIEMPO	DERECHOS DE PETICIÓN
3	20246308633972	29/10/2024	TRAMITADO A TIEMPO	DERECHOS DE PETICIÓN
4	20246308638282	29/10/2024	TRAMITADO A TIEMPO	DERECHOS DE PETICIÓN
5	20246308715992	1/11/2024	TRAMITADO A TIEMPO	DERECHOS DE PETICIÓN
6	20246308719262	1/11/2024	TRAMITADO A TIEMPO	DERECHOS DE PETICIÓN
7	20256300000132	2/01/2025	TRAMITADO A TIEMPO	DERECHOS DE PETICIÓN
8	20256300001512	2/01/2025	TRAMITADO A TIEMPO	DERECHOS DE PETICIÓN
9	20256301612802	1/04/2025	TRAMITADO A TIEMPO	DERECHOS DE PETICIÓN
10	20256300127252	14/01/2025	TRAMITADO A TIEMPO	DERECHOS DE PETICIÓN
11	20246308598702	26/10/2024	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	DERECHOS DE PETICIÓN
12	20246308602442	28/10/2024	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	DERECHOS DE PETICIÓN

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

#	Radicado	Fecha de Radicación	Estado	Serie
13	20246308702972	1/11/2024	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	DERECHOS DE PETICIÓN
14	20246308708262	1/11/2024	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	DERECHOS DE PETICIÓN
15	20246309232862	2/12/2024	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	DERECHOS DE PETICIÓN
16	20246309240752	2/12/2024	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	DERECHOS DE PETICIÓN
17	20256300004212	2/01/2025	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	DERECHOS DE PETICIÓN
18	20256300465242	3/02/2025	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	DERECHOS DE PETICIÓN
19	20256300465252	3/02/2025	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	DERECHOS DE PETICIÓN
20	20256301025532	3/03/2025	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	DERECHOS DE PETICIÓN
21	20256301068192	4/03/2025	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	DERECHOS DE PETICIÓN
22	20256301613012	1/04/2025	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	DERECHOS DE PETICIÓN
23	20256301827942	10/04/2025	EN TERMINOS	DERECHOS DE PETICIÓN
24	20256301828052	10/04/2025	EN TERMINOS	DERECHOS DE PETICIÓN
25	20256301832922	10/04/2025	EN TERMINOS	DERECHOS DE PETICIÓN
26	20256301837962	10/04/2025	EN TERMINOS	DERECHOS DE PETICIÓN
27	20256301840462	10/04/2025	EN TERMINOS	DERECHOS DE PETICIÓN
28	20256301738812	7/04/2025	POR VENCER	DERECHOS DE PETICIÓN
29	20256301739462	7/04/2025	POR VENCER	DERECHOS DE PETICIÓN
30	20256301740642	7/04/2025	POR VENCER	DERECHOS DE PETICIÓN
31	20256301741052	7/04/2025	POR VENCER	DERECHOS DE PETICIÓN
32	20246308821492	8/11/2024	VENCIDO	DERECHOS DE PETICIÓN
33	20246308999632	19/11/2024	VENCIDO	DERECHOS DE PETICIÓN
34	20246309486602	13/12/2024	VENCIDO	DERECHOS DE PETICIÓN
35	20256300036542	7/01/2025	VENCIDO	DERECHOS DE PETICIÓN

Datos de la muestra:

#	RADICADOS	ASUNTO	GESTIÓN	DEPENDENCIA CIERRE	FECHA RADICACIÓN	FECHA CIERRE	OBSERVACIÓN DE LA OCI
1	20246308598552	Tema Laboral denuncia la falta de pago a trabajadores de HEALTH amp LIFE	TRAMITADO A TIEMPO	DAF	26/10/2024	31/10/2024	Se traslada por competencia al Ministerio de trabajo. Respuesta de fondo
2	20246000035882	Solicitud de desembargo cuenta bancaria por parte de la Adres.	TRAMITADO A TIEMPO	OAJ	28/10/2024	7/11/2024	Se da respuesta con Rad. 20241221393971 informando al usuario que el embargo es por una deuda con la Adres por un accidente de tránsito, aunado se le informa la deuda actualizada y como se realiza el levantamiento de la medida cautelar. Respuesta de fondo

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

#	RADICADOS	ASUNTO	GESTIÓN	DEPENDENCIA CIERRE G	FECHA RADICACIÓN	FECHA CIERRE	OBSERVACIÓN DE LA OCI
3	20246308633972	Relación de Gastos pago de indemnización y datos del pago de los servicios prestados, mediante el accidente el día 07 diciembre del 2018. por la moto de Placas No. VJV69E de propiedad señor Castillo Meza Marlon C.C. 1047368101.	TRAMITADO A TIEMPO	DOP	29/10/2024	21/11/2024	Se da respuesta al usuario informando que el accidente de tránsito presentaba póliza Soat de seguros del estado para la fecha de diciembre de 2018. inicio de vigencia 14/06/2018 y fecha fin de vigencia 13/06/2019. Por lo anterior no se Radicado ninguna reclamación y/o girado algún dinero por ese accidente del señor Castillo Meza Marlon C.C. 1047368101. Respuesta de fondo
4	20246308638282	Solicita el pago de Licencia de maternidad, ya que la EPS SANITAS no radica, él bebe nació el 04/08/2024	TRAMITADO A TIEMPO	DAF	29/10/2024	1/11/2024	Se da traslado por competencia a la EPS SANITAS ya que es la responsable del reconocimiento y pago de la Licencia de maternidad. Respuesta de fondo
5	20246308715992	Solicitud actualización de Información en la BDUA. – Caso VILLADA GOMEZ MARTINA SOFÍA-R.C. 13368926	TRAMITADO A TIEMPO	DGTIC	1/11/2024	7/11/2024	se informa que el cargue periódico de información actualizada por parte de la Registraduría Nacional del Estado Civil y/o Migración Colombia, ajustó la información actualizada del registro, condición que habilitó el reporte de las novedades de actualización y/o corrección requerida, en donde a la fecha se encuentra en estado actualizado, estado activo, régimen contributivo, tipo de afiliado cotizante. Respuesta de fondo
6	20246308719262	la Fiscalía 393 solicita informar si el contratista del Instituto Distrital de recreación y Deporte – IDRD, JUAN ROBERTO BERNAL FARIETTA, identificado con la cédula de ciudadanía N° 1.010.172.942 y/o 1.032.455.434 efectuó los pagos correspondientes a seguridad social con ocasión al contrato de prestación de servicios N° IDRD-CTO-1912-2021	TRAMITADO A TIEMPO	DLYG	1/11/2024	8/11/2024	Se informo a la Fiscalía sobre los aportes a seguridad social en el año 2021 por parte de, JUAN ROBERTO BERNAL FARIETTA, identificado con la cédula de ciudadanía N° 1.010.172.942 y/o 1.032.455.434. Respuesta de fondo
7	20256300000132	Requiere la certificación de superación del tope del SOAT para continuar con el tratamiento médico	TRAMITADO A TIEMPO	DAF	2/01/2025	2/01/2025	se da respuesta al solicitante informando, explicando la normatividad y que víctimas tienen derecho al cubrimiento de gastos médicos respuesta manifiesta que envían un anexo, pero no se ve relacionado en Orfeo Respuesta de fondo OBSERVACIÓN: Falta de firma digital certificada en la respuesta: Aunque se genera un oficio de salida como respuesta, este no contiene la firma digital certificada del encargado, lo cual es una condición establecida en el Manual Código GDOC-MA01
8	20256300001512	Solicita verificar y actualizar la plataforma de compensados de la Adres, ya que no se evidencia el pago del mes de noviembre de 2024 el cual realizo el 21 de diciembre.	TRAMITADO A TIEMPO	DLYG	2/01/2025	24/01/2025	En respuesta a la solicitud se dio respuesta informando de los pagos realizados por el usuario e información actualizada de afiliados compensados donde se evidencia el pago del mes de noviembre de 2024 realizado el 23 de diciembre de 2024. Respuesta de fondo
9	20256301612802	Requieren paz y salvo de la Razón Social INNERGY S.A.S. (antes LUPATECH OFS S.A.S.) con NIT. 900360001-6,	TRAMITADO A TIEMPO	DLYG	1/04/2025	8/04/2025	En la respuesta se le indica que el competente para determinar el estado de cuenta con relación a los pagos de la empresa es la EPS, aunado se le suministro el enlace donde puede descargar el certificado régimen de excepción de los reportes de las cotizaciones realizadas. Respuesta de fondo
10	20246309695382 20256300127252 20256300253522 20256300317472	La fiscalía solicita la relación de procesos ejecutivos en el juzgado 35 civil del circuito de Bogotá, con medida de embargo de cuentas maestra recaudadas durante el 2021 y se relaciones el valor de la	TRAMITADO DE TIEMPO.	OAJ	26/12/2024 14/01/2025 22/01/2025 24/01/2025	3/02/2025	Se dio respuesta informando los procesos ejecutivos cursados en el despacho 35 civil del circuito de Bogotá y la respuesta de parte de la Adres, Respuesta de fondo OBSERVACIÓN: Se presentó respuesta fuera del plazo legal de 10 días hábiles

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO		Versión:	4
		INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	20/05/2022

#	RADICADOS	ASUNTO	GESTIÓN	DEPENDENCIA CIERRE G	FECHA DE RADICACIÓN	FECHA CIERRE	OBSERVACIÓN DE LA OCI
		deuda en la demanda y el valor decretado en los embargos					establecido para atender el requerimiento de la Fiscalía.
11	20246308598702	El usuario solicita información de un cobro que le está realizando la Adres por el pago de una reclamación por accidente de tránsito.	TRAMITADO FUERA TERMINO DE	DOP	26/10/2024	20/11/2024	Se brinda respuesta informando que los datos del conductor los suministra la IPS que lo atendió al realizar la reclamación ante la Adres. Y este repite el pago contra el conductor del vehículo que no tenía SOAT vigente. Respuesta de fondo. OBSERVACIÓN: se dio respuesta extemporánea fuera termino legal para dar respuesta.
12	20246308602442	Solicita información sobre el proceso CAS-632606-C2B6Z2 CRM:00001077011 y formas de acuerdo de pago con la Adres.	TRAMITADO FUERA TERMINO DE	OAJ	28/10/2024	22/11/2024	Respuesta a los radicados no. 20246308602442 del 28 de octubre 20246308859852 del 12 de noviembre del 2024. Se da respuesta informando sobre el accidente y los valores reclamados por la IPS por los servicios de salud prestados y se le informa sobre acuerdo de pago con la Adres. Respuesta de fondo OBSERVACIÓN: Se presentó respuesta fuera del plazo legal. Se identificó una discrepancia significativa en las fechas del documento oficial con radicado Orfeo 20241221388971. La fecha de emisión consignada en el cuerpo del documento es del 31 de octubre de 2024, mientras que la fecha de la firma de la Doctora Sonia Rodríguez Forero corresponde al 22 de noviembre de 2024. Esta inconsistencia temporal compromete la credibilidad y validez del documento. Podría generar cuestionamientos sobre la autenticidad, la oportunidad de la respuesta y la diligencia en el manejo de la información, especialmente en comunicaciones dirigidas a entidades externas o en respuesta a derechos de petición, lo que podría acarrear consecuencias legales o administrativas para la entidad.
13	20246308702972	Se consulta sobre el valor adeudado a la fecha actualizado con la Adres y realizar un acuerdo de pago.	TRAMITADO FUERA TERMINO DE	OAJ	1/11/2024	22/11/2024	La Adres informa de la obligación Actualizando e indexando la deuda y brindándole las opciones de pago. Respuesta de fondo OBSERVACIÓN: Se identificó una discrepancia significativa en las fechas del documento oficial con radicado Orfeo 20241222236581. La fecha de emisión consignada en el cuerpo del documento es del 18 de noviembre de 2024, mientras que la fecha de la firma de la Doctora Sonia Rodríguez Forero corresponde al 22 de noviembre de 2024. Esta inconsistencia temporal compromete la credibilidad y validez del documento. Podría generar cuestionamientos sobre la autenticidad, la oportunidad de la respuesta y la diligencia en el manejo de la información, especialmente en comunicaciones dirigidas a entidades externas o en respuesta a derechos de petición, lo que podría acarrear consecuencias legales o administrativas para la entidad.
14	20246308708262	Solicita estudio capacidad económica.	TRAMITADO FUERA TERMINO DE	OAJ	1/11/2024	27/11/2024	Se da respuesta a la peticionaria Angelica maria artuz tordecilla CC. 1065002507. Del estudio de capacidad económica Para fertilización invitro Mediante el Orfeo N° 20241210000681 del 16 de diciembre de 2024. Respuesta de fondo

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO		Versión:	4
		INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	20/05/2022

#	RADICADOS	ASUNTO	GESTIÓN	DEPENDENCIA CIERRE G	FECHA RADICACIÓN	FECHA CIERRE	OBSERVACIÓN DE LA OCI
							OBSERVACIÓN: se dio respuesta extemporánea fuera termino legal para dar respuesta. No se relaciona la respuesta en el Orfeo padre, se evidencia la respuesta relacionada en el expediente de Orfeo pág. 12. Esto sugiere un aspecto a mejorar con la organización de la información y la trazabilidad dentro del sistema Orfeo,
15	20246309240752	Información del estado actual de las reclamaciones N° 51027669 - 51029032 - 51029137.	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	DOP	2/12/2024	30/12/2024	Se dio respuesta sobre el estado de cada una de las reclamaciones consultadas por el peticionario. Informando su estado y en que etapa se encuentra actualmente. Respuesta de fondo OBSERVACIÓN: Se presentó respuesta fuera del plazo legal
16	20246309232862	La peticionaria solicita paz y salvo de la deuda con la Adres. Y el levantamiento de la medida cautelar de embargo.	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	OAJ	2/12/2024	3/01/2025	La Adres da respuesta unificada a los radicados nos. 20246309232862 del 02 de diciembre de 2024 y 20246309435502 del 11 de diciembre de 2024. recibida la documentación allegada y una vez revisado el estado de cuenta esta entidad, se encuentra en trámite de NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. 204850 DEL 24 DE DICIEMBRE DEL 2024 "POR MEDIO DE LA CUAL SE DECRETA LA TERMINACIÓN, ARCHIVO, Y LEVANTAMIENTO DE MEDIDA CAUTELAR", una vez firmada la resolución relacionada en la presente contestación se enviarán los folios correspondientes a las entidades financieras para el levantamiento de las medidas cautelares decretadas a nombre de la señora KELLY JOHANA TOVAR HERRERA. Respuesta de fondo OBSERVACIÓN: se dio respuesta extemporánea fuera termino legal para dar respuesta.
17	20256300004212	Se solicita información de una obligación pendiente con la Adres, fue informado al correo electrónico del por parte de GESTIÓN DE COBRANZA CISA S.A.- ADRES	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	OAJ	2/01/2025	11/02/2025	Se informo al usuario que para realizar la validación y consulta en la Adres, si presenta alguna obligación pendiente, es necesario que suministre los siguientes datos básicos como es nombre completo y número de cédula de ciudadanía. Sin Respuesta de fondo OBSERVACIÓN: Se presentó respuesta fuera del plazo legal, con el Rad. 20251220199891 del 03 de febrero de 2025. y la firma de la Doctora Sonia Rodriguez Forero es del 04 de febrero de 2024. Esta inconsistencia temporal compromete la credibilidad y validez del documento. Podría generar cuestionamientos sobre la autenticidad, la oportunidad de la respuesta y la diligencia en el manejo de la información, especialmente en comunicaciones dirigidas a entidades externas o en respuesta a derechos de petición, lo que podría acarrear consecuencias legales o administrativas para la entidad.
18	20256300465242	Solicitud de cambio de correo electrónico para notificación de actos administrativos y acuerdo de pago de la obligación resolución 124719 de 2024. La cual solicite el 16 de enero de 2025	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	DOP	3/02/2025	5/03/2025	Se le informó al usuario sobre los acuerdos de pago disponibles y la documentación y garantías requeridas para formalizar un acuerdo de pago con la ADRES. Respuesta de fondo OBSERVACIÓN: Se presentó respuesta fuera del plazo legal
19	20256300465252	Se solicita devolución de aportes de aprendiz SENA, ya que en la planilla de pagos no nos permite realizar el cambio de EPS,	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	DLYG	3/02/2025	12/03/2025	Se respondió a la usuaria validando e informando sobre su régimen de afiliación y la fecha de finalización de este. Adicionalmente, se proporcionó la

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO		Versión:	4
		INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	20/05/2022

#	RADICADOS	ASUNTO	GESTIÓN	DEPENDENCIA CIERRE G	FECHA RADICACIÓN	FECHA CIERRE	OBSERVACIÓN DE LA OCI
		aparece automáticamente FOSYGA, por tanto, presenta mora ante la EPS FAMISANAR					normatividad referente a la devolución de aportes. Respuesta de fondo OBSERVACIÓN: se dio respuesta extemporánea fuera termino legal para dar respuesta.
20	20256301025532	La IPS urgencias médicas de Colombia s.a.s. solicita registro y actualización de datos para radicación de cuentas médicas derivadas de accidentes de tránsito	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	DGRFS	3/03/2025	25/03/2025	El área responsable de la respuesta, según el comentario en Orfeo, indicó que "Los documentos fueron aprobados según resolución 42993 de 2019, la respuesta se da a la entidad mediante correo electrónico institucional Creación Terceros PJ creaciontercerospj@adres.gov.co." Respuestas sin otorgarse OBSERVACIÓN: La ausencia de un soporte de envío en el sistema Orfeo genera un vacío en la trazabilidad y la evidencia de la gestión. Esto puede impedir la verificación de la efectiva comunicación de la respuesta a la entidad correspondiente, lo que podría derivar en reclamaciones por falta de información, incumplimiento de términos o incluso la necesidad de reprocesos, afectando la eficiencia y la seguridad jurídica de la entidad.
21	20256301068192	Solicita reconocimiento de incapacidad del señor CARLOS IVAN MOLINA CARDONA CC. 98484421	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	DLYG	4/03/2025	26/03/2025	No se evidencia una respuesta relacionada en el Orfeo padre de la petición de la IPS. Respuestas sin otorgarse. OBSERVACIÓN: No se evidencia soporte de la respuesta al peticionario o resolución. La ausencia de un soporte de envío en el sistema Orfeo genera un vacío en la trazabilidad y la evidencia de la gestión. Esto puede impedir la verificación de la efectiva comunicación de la respuesta a la entidad correspondiente, lo que podría derivar en reclamaciones por falta de información, incumplimiento de términos o incluso la necesidad de reprocesos, afectando la eficiencia y la seguridad jurídica de la entidad.
22	20256301613012	ALMONACID ASOCIADOS solicita información de la base de cotización del señor Juan David Gelacio Vargas identificado con cedula de ciudadanía, No. 1.010.180.766 al igual se indique el empleador o empleadores del mismo. para el proceso Judicial No. 1100140030672025000400 0 que cursa en el Juzgado 67 Civil Municipal de Bogotá D.C.	TRAMITADO FUERA DE TERMINO	DLYG	1/04/2025	29/04/2025	Se le indica en la respuesta que los datos que solicita son sensibles de la intimidad del señor JUAN DAVID GELACIO VARGAS. Respuesta de fondo. OBSERVACIÓN: se dio respuesta extemporánea fuera termino legal para dar respuesta al peticionario.
23	20256301827942	La usuaria solicita aclaración de su estado de afiliación ya que la EPS le suspendió el servicio de salud, para el mes de febrero de 2025. por no pago de la planilla de septiembre de 2024. Manifiesta que se encuentra a paz y salvo.	EN TERMINOS	DLYG	10/04/2025		Respuestas sin otorgarse OBSERVACIÓN: A la fecha de revisión por parte de la OCI el 26 de mayo de 2025, no se evidencia respuesta alguna a la petición de la usuaria. Cualquier respuesta que se emita a partir de esta fecha será extemporánea y fuera del término legal establecido para dar una contestación, lo que puede acarrear implicaciones legales y afectar la satisfacción del usuario y la imagen de la entidad.
24	20256301828052	El señor TOMAS TAURINO MONTES JARABA, solicita información sobre el embargo de la cuenta a su nombre en el banco agrario	EN TERMINOS	OAJ	10/04/2025		Sin Respuesta de fondo. OBSERVACIÓN: A la fecha de revisión por parte de la OCI el 26 de mayo de 2025, no se evidencia respuesta alguna a la petición de la usuaria.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

#	RADICADOS	ASUNTO	GESTIÓN	DEPENDENCIA CIERRE G	FECHA RADICACIÓN	FECHA CIERRE	OBSERVACIÓN DE LA OCI
							Cualquier respuesta que se emita a partir de esta fecha será extemporánea y fuera del término legal establecido para dar una contestación, lo que puede acarrear implicaciones legales y afectar la satisfacción
25	20256301832922	Solicitud de pago de incapacidad del colaborador OSCAR IGNACIO ZEA CARDENAS CC 70256829. Pero todos los soportes de la petición son de Mallerlín Quintero Rodríguez CC. 41.949.024	EN TERMINOS	DLYG	10/04/2025		Se dio respuesta el 06/05/2025 informando al usuario que faltaban documentos para el pago de la incapacidad y la manera de su gestión e información para su radicación con los documentos faltantes a la primera presentación. Respuesta de fondo. Se respondió la petición en termino.
26	20256301837962	Solicitud de creación y/o actualización de datos de instituciones prestadoras de servicios de salud ante la subcuenta ECAT. Del hospital local Santiago de tolú. ESE.	EN TERMINOS	DGRFS	10/04/2025		OBSERVACIÓN: A la fecha de revisión por parte de la OCI, el 26 de mayo de 2025, no se evidenció respuesta alguna a la petición de la usuaria en el sistema. Cualquier respuesta que se emita a partir de la fecha de revisión será extemporánea y fuera del término legal establecido. Esto incumple lo dispuesto en el capítulo II, de la Resolución 1645 del de mayo de 2016, artículo 4 Párrafo 1 El FOSYGA o quien haga sus veces validará las solicitudes de registro o actualización en un término no mayor a diez (10) días hábiles contados a partir del recibo de la solicitud, Respuestas sin otorgarse
27	20256301840462	Solicitud de pago de incapacidad del SERVIDOR HOLMER GILBERTO GUZMAN GUTIERREZ CC. 93.395.271 - FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN SECCIONAL ATLÁNTICO	EN TERMINOS	DLYG	10/04/2025	06/05/2025	se da respuesta el 06/05/2025 por parte de la Adres informando que se han realizado los pagos de las incapacidades del SERVIDOR HOLMER GILBERTO GUZMAN GUTIERREZ CC. 93.395.271 - FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN SECCIONAL ATLÁNTICO. Respuesta de fondo. Se respondió la petición en termino.
28	20256301746582	El señor Sebastián Crosby por medio de la presente me permito remitir la autorización expresa para poder ser notificado vía correo electrónico los Actos Administrativos Expedidos por la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES.	POR VENCER	DOP	7/04/2025		se informa al usuario el 20/05/2025 que, una vez revisados los sistemas de información, no se encontró obligación impuesta a su nombre e identificación en relación con la Resolución No. 121725 del 30 de diciembre de 2024. Por esta razón, la notificación electrónica no es procedente, dado que usted no es parte ni tercero vinculado en la actuación administrativa que adelanta la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES. Respuesta de fondo. OBSERVACIONES: se dio respuesta extemporánea fuera termino legal para dar respuesta al peticionario, con el Rad. 20254200337111 del 7 de mayo de 2025. y la firma de la Doctora YASMÍN ESCAMILLA es del 20 de mayo de 2025. 1. Esta inconsistencia de las fechas del oficio y la firma de la directora de otras prestaciones compromete la credibilidad y validez del documento. Podría generar cuestionamientos sobre la autenticidad, la oportunidad de la respuesta y la diligencia en el manejo de la información, especialmente en comunicaciones dirigidas a entidades externas o en respuesta a derechos de petición, lo que podría acarrear consecuencias legales o administrativas para la entidad. 2. Al igual Se evidenció que el radicado, al momento de su ingreso, fue inicialmente clasificado con el Tipo de Requerimiento Documental (TRD) como "Derecho de Petición". Sin

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO		Versión:	4
		INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	20/05/2022

#	RADICADOS	ASUNTO	GESTIÓN	DEPENDENCIA CIERRE G	FECHA DE RADICACIÓN	FECHA CIERRE	OBSERVACIÓN DE LA OCI
							embargo, el 25 de abril de 2025, el área responsable de la respuesta modificó su TRD, lo que implicó una extensión del plazo para dar respuesta.
29	20256301739462	Solicita reconocimiento de licencia de maternidad de la colaboradora VERGARA VIVERO KAREN LUCIA con: 1.066.184.852 expedida en Chinú,	POR VENCER	DLYG	7/04/2025		Se dio respuesta 30/04/2025 indicándole el trámite prestaciones económicas donde se le informa Certificado de Licencia de Maternidad expedida por la entidad del régimen especial o de excepción al que pertenece el afiliado, Los certificados de licencia de maternidad deben ser expedidos por el prestador de servicios de salud de la red de la EPS o entidad adaptada, o validado por esta (transcrita). Expedida por el servicio de salud en este caso ECOPETROL. Respuesta de fondo.
30	20256301740642	El señor José Luis Carvajal Arrieta solicita información del juzgado o despacho se encuentra el proceso de embargo emitido por la Adres. Y el número del proceso	POR VENCER	OAJ	7/04/2025		OBSERVACIÓN: No se evidencia respuesta a la petición de la usuaria a la fecha de revisión por parte de la OCI el 26 de mayo de 2025, si se da respuesta a la petición sería extemporánea. Respuestas sin otorgarse
31	20256301741052	La peticionaria envía recibo de pago a la Adres y solicita el levantamiento de la medida cautelar.	POR VENCER	OAJ	7/04/2025		Se respondió a la usuaria a través del radicado 20251220897191 del 11 de abril de 2025. En esta comunicación, se le informó sobre el número de radicado y la fecha en que la ADRES envió la solicitud de desembargo a cada entidad bancaria. Respuesta de fondo.
32	20246000037422	Solicita a la ADRES actualización de datos ya que me encuentro afiliada a eps sanitas por régimen subsidiado con contribución solidaria, ya realicé el pago del mes de septiembre, ahora necesito pagar el Mes de octubre, pero me dicen los señores de asopagos que NO aparece registrada es su base de datos como afiliada a régimen subsidiado, les agradezco me puedan ayudar. Aquí les envío el certificado de afiliación y la imagen del pago del mes de septiembre .	VENCIDO	DLYG	15/11/2024		En Rad. 20253230026261 08 de mayo de 2025 se responde a la usuaria informando los reportes de novedades de afiliación. Y la información pila suministrada por la Adres a los operadores de información PILA. Respuesta de fondo. OBSERVACIÓN: se dio respuesta extemporánea fuera termino legal para dar respuesta al peticionario.
33	20246308999632	No tiene imágenes cargadas en Orfeo	VENCIDO	DLYG	19/11/2024		OBSERVACIÓN: Se identificó una petición radicada que, al pasar al área responsable, no presentaba imágenes adjuntas, lo que impidió conocer el contenido de la solicitud. En este sentido, la funcionaria Gladys Consuelo Moreno Pérez debió haber consultado con la coordinadora Tatiana de (472) para validar el tema de las imágenes. Adicionalmente, se observa que la petición se encuentra VENCIDA ", lo que indica que no se gestionó una respuesta de fondo ni se resolvió la ausencia de la imagen, impidiendo el avance del trámite. Respuestas sin otorgarse
34	20246309486602	Solicita la usuaria la corrección de las planillas de seguridad social de los meses de septiembre, octubre y noviembre.	VENCIDO	DLYG	13/12/2024		OBSERVACIÓN: No se evidencia respuesta a la petición de la usuaria al día de validación por parte de la OCI el 26 de mayo de 2025, Respuestas sin otorgarse
35	20256301720782	La IPS Emssanar solicita ala Adres la devolución formal desde la Adres a la ResoluciónNo.20253200100 131221, emitida el 24 d enero de 2025mediante la cual se certificó el 81% de	VENCIDO	DOP	4/04/2025		Se dio respuesta la IPS Emssanar con el Rad. 20254200336761 del 06 de mayo de 2025 informando cuánto dinero se le giro y asigno el ministerio de salud y protección social, mediante la Res. 1556 del 24 de agosto de 2024 por valor de \$ 12.276.405.140por presupuesto máximo

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

#	RADICADOS	ASUNTO	GESTIÓN	DEPENDENCIA CIERRE G	FECHA DE RADICACIÓN	FECHA CIERRE	OBSERVACIÓN DE LA OCI
		los recursos del giro directo de presupuestos máximos para los periodos de julio y agosto de 2024 por un valor de \$9.939.396.708. y se proceda con el giro de \$ 2.337.008.432 certificados por la super salud Resolución 2025320010007 5311 del 17 de enero de 2025, e informar porque no se a realizado el giro de la cuenta presupuestos máximos a EMSSANAR. Por valor de \$ 2.337.008.432, de los periodos julio y agosto de 2024					de julio y agosto de 2024. Respuesta de fondo. OBSERVACIÓN: se dio respuesta extemporánea fuera termino legal.

De la muestra realizada por la OCI entre 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025, se evidenció que frente a la oportunidad **se tramitaron a tiempo** el 25,71%, existen peticiones **vencidas** a la fecha que equivalen para la muestra al 11,43; **Fuera de tiempo** el 37.15%, el 14.28% en **termino**, y **por vencer** 11,43%

Gestión PQRS	# de Radicados	%
Tramitado a tiempo.	9	25.71
Tramitado fuera de tiempo.	13	37.15
Vencidos.	4	11.43
En Termino.	5	14.28
Por vencer	4	11.43
Total, General	35	100%

Calidad: De la muestra evaluada se dio respuesta de fondo y relacionadas con las PQRS, así:

Radicados	Número	%
Derecho de Petición respuesta de fondo	27	77%
Respuestas sin otorgarse	7	20%
Derecho de Petición sin respuesta de fondo	1	3%
Total	35	100%

De la muestra tomada por la OCI se evidencia el 77% de las peticiones fueron **resueltas de fondo**, aclarando que 7 peticiones a la fecha **no han sido respondidas** por lo que no se puede validar la respuesta de fondo (20%) y 1 petición **sin respuesta de fondo**.

Observación OCI. Nro. 1

Teniendo en cuenta que el **artículo 14 de la Resolución Número 0152249 de 2024** señaló en el artículo 19, que las funciones relacionadas con el objeto de auditoría se encuentran establecidas en las **Funciones del Grupo de servicio al ciudadano**

6 - "Tramitar, controlar y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias radicadas por los ciudadanos ante la entidad"

16- "Realizar acciones de mejora a los canales de atención de acuerdo con los lineamientos normativos y

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

políticas públicas de servicio al ciudadano.”

Por lo anterior este grupo debe establecer las acciones de mejora para la siguiente observación:

Criterio

Resolución Numero 0152249 de 2024 por la cual se deroga la resolución 526 de 2022, y se conforman unos grupos de trabajo, en la administradora de los recursos del sistema general de seguridad social en salud.

Artículo 2. numeral 1.6 el grupo de servicio al ciudadano conforma la dirección administrativa y financiera

Artículo 14. Asignación de funciones al Grupo de Servicio al Ciudadano de la Dirección Administrativa y Financiera.

De conformidad con lo establecido en la **Ley 1755 de 2015**, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En concordancia con la **ley 1712 de 2014** que regula:

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”

Condición:

De acuerdo con la muestra tomada por la Oficina de Control Interno (OCI), se evidenciaron PQRS con las siguientes Observaciones:

Incumplimiento de plazos: Otras dependencias no responden dentro de los términos establecidos para la atención de las PQRS.

Falta de vinculación en el aplicativo ORFEO: Algunas dependencias no registran correctamente las entradas y salidas de las peticiones en el aplicativo ORFEO, lo que impide el seguimiento adecuado del proceso.

Cambios en la TRD en el aplicativo Orfeo: Algunas dependencias modifican la TRD de la entrada sin justificación generando un impacto en los tiempos de respuesta.

Falta de firma digital certificada en la respuesta: Aunque se genera un oficio de salida como respuesta, este no contiene la firma digital certificada del encargado, lo cual es una condición establecida en el Manual Código GDOC-MA01. teniendo como consecuencia falta de la terminación de proceso de cierre efectivo; lo cual conlleva a implicaciones significativas en cuanto a la transparencia, la efectividad en la gestión de las solicitudes y la satisfacción de los usuarios.

Inconsistencia en Fechas de Documento Oficial: Se identificó una discrepancia significativa entre la fecha del documento oficial de respuesta en Orfeo y la fecha de la firma del emisor, coordinador o Jefe del área que genera la respuesta.

Causa:

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

1. Falta de Adherencia a los Plazos Legales y Procedimentales
2. Debilidades en el Proceso de Gestión Documental y Uso del Sistema Orfeo
3. Inconsistencias y Errores en la Generación de Documentos Oficiales
4. Problemas en la Integridad y Trazabilidad de la Información

Efecto:

Pérdida de confianza del usuario:

Cuando las solicitudes son cerradas sin una resolución real, los usuarios pueden sentir que sus quejas no son escuchadas ni atendidas adecuadamente, lo que perjudica la confianza en las instituciones responsables.

Desinformación y falta de transparencia:

El cierre prematuro o incorrecto de PQRS puede dar una imagen falsa de que las dependencias están gestionando correctamente las solicitudes, cuando en realidad muchos casos podrían estar sin resolver. Esto afecta la transparencia y la rendición de cuentas.

Aumento de insatisfacción y más reclamos:

Si los usuarios perciben que sus solicitudes son cerradas sin una solución real, pueden presentar más quejas o incluso recurrir a otros medios de reclamación, lo que podría exacerbar el problema y crear un círculo vicioso de insatisfacción.

Impacto en los indicadores de desempeño:

El cierre incorrecto de PQRS puede llevar a **indicadores de desempeño engañosos**, mostrando una gestión de quejas eficiente que no corresponde con la realidad. Esto distorsiona la verdadera calidad del servicio y afecta negativamente la toma de decisiones basada en dichos datos.

Aumento en acciones constitucionales:

La falta de respuesta oportuna a los derechos de petición ha generado un incremento significativo en las acciones de tutela presentadas ante la Adres, impactando la carga judicial y la percepción de la ciudadanía.

Respuesta de Dirección de Gestión de Recursos financieros de salud.

1. 20256301025532

Buenos días, en relación con la observación presentada sobre la ausencia de respuesta expresa sobre el radicado **20256301025532** referente a la inscripción de la cuenta bancaria de un tercero en el marco de la resolución 42993 de 2019, la DGRFS se permite exponer los siguientes elementos de contexto y fundamento técnico y normativo:

Hechos.

- El tercero presentó una petición bajo número radicado numero 20256301025532 solicitando la inscripción de su cuenta bancaria en el marco de la resolución 42993 de 2019.
- La cuenta fue debidamente validada e inscrita en la base de datos de la entidad, y quedó disponible para el proceso de pagos solicitado, cumpliendo con el objeto de la petición.
- De manera casi que simultánea, la petición fue duplicada dentro de ORFEO bajo el radicado número 20256301024602, con, exactamente, la misma petición.
- En la respuesta al número de radicado 20256301024602, se informó expresamente al solicitante que la cuenta se encontraba inscrita satisfactoriamente.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

Análisis.

- El trámite requerido (inscripción de cuenta bancaria) se ejecutó de manera efectiva con el número de radicado 20256301025532; es decir, el procedimiento interno y la actualización de la base de datos se realizaron correctamente y en los tiempos que establece la norma.
- Desde el punto de vista del efecto que debe tener la petición, el objetivo que busco el peticionario quedó plenamente satisfecho desde el trámite con numero de radicado 20256301025532.
- Si bien la respuesta formal al número de radicado 20256301025532 no incluyó una comunicación explícita hacia el peticionario, la actuación de la entidad que se derivó de dicha petición sí produjo el efecto solicitado: la inscripción/modificación de cuenta bancaria del peticionario.
- La respuesta otorgada al número de radicado 20256301024602 reiteró de forma expresa el estado de inscripción ya ejecutado (mencionado en el inciso anterior), por lo que, desde el punto de vista del resultado, el tercero obtuvo confirmación sobre el estado de su solicitud, y no existió afectación a su derecho de petición.
- El Artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) indica que las autoridades deben comunicar a los interesados la decisión sobre sus peticiones. En este caso, si bien en la respuesta a la primera petición, aquella con numero de radicado 20256301025532, no se indicó expresamente, en la respuesta a la segunda petición, aquella con numero de radicado 20256301024602, sí se informó de manera clara que la cuenta estaba inscrita correctamente, lo cual confirma la actuación realizada.

Es por ello por lo que la DGRFS con los argumentos expuestos se permite comunicar, en síntesis:

- La inscripción solicitada en la primera petición se ejecutó correctamente (20256301025532).
- La situación de la cuenta fue confirmada expresamente en la respuesta a la segunda petición (20256301024602).
- El tercero tiene conocimiento claro y verificable de que su cuenta está inscrita para el proceso que solicitó.

Para concluir, la gestión realizada asegura que se respetó el derecho de petición. Si bien se pudo haber enviado un oficio adicional en respuesta a la primera petición, esto no afecta la validez del trámite ni implica vulneración alguna, pues:

- ☐ Las solicitudes fueron tramitadas y ejecutadas
- ☐ El tercero recibió confirmación expresa y oportuna en la segunda respuesta. (que fue exactamente igual a la primera)
- ☐ La actuación de la entidad fue coherente con los principios de eficacia y servicio al ciudadano.

Comentario final de la OCI.

Se debe aclarar que en relación con el Radicado **20256301025532** radicada el 03/03/2025 a las 8:05 como lo manifiesta la DGRFS (**Dirección de Gestión de Recursos financieros de salud.**) se duplico en el

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

Orfeo el Radicado **20256301024602** el 03/03/2025 a las 7:47 y se dio respuesta ala solicitud con el segundo Radicado.

la oficina de control interno mantiene la observación tras analizar la respuesta del auditado no se evidencia el soporte de la respuesta a la Petición, el paso correcto era citar el radicado con el cual se dio respuesta, adjuntar el PDF en el ORFEO y cerrar la petición con NRR.

Respuesta de Dirección de otras Prestaciones:

1. 20246308598702.

La Dirección de Otras Prestaciones dio respuesta oportuna a la petición el día 14 de noviembre mediante el radicado 20244200472651.

Por lo anterior No Corresponde la Observación de la OCI

El oficio tiene fecha del 14 de noviembre, pero fue remitido al usuario el 20 de noviembre, con firma digital del director del 18 de noviembre y se archivó solo hasta el 20 de noviembre, PQRSD en el sistema vencido.

Comentario final de la OCI.

la oficina de control interno levanta la observación tras analizar la respuesta del auditado, se recomienda archivar las PQRSD dentro del término legal en el sistema para evitar que el sistema lo registre como tramitadas fuera de termino alterando las estadísticas del área y de las PQRSD.

2. 20246309240752.

El retraso de los siete (7) días en la respuesta obedece a que el Derecho de Petición con radicado 20246309240752 por parte del apoderado Alexander Fontalvo Giraldo requería información de tres reclamaciones, las cuales son: 51027669, 51029032 y 51029137.

Al momento de la asignación, de este radicado, las reclamaciones 51027669 y 51029032 contaban con un estado de auditoría definitivo pero la reclamación 51029137 aún no contaba con la elaboración ni envío al reclamante de la comunicación de resultados, por lo tanto, no era posible brindar la respuesta de y hacer un pronunciamiento total sobre las tres reclamaciones. El día 30/12/2024, se obtiene el envío de la comunicación de resultados No. 20244300057821 correspondiente a la reclamación No. 51029137. Completando la información para dar respuesta al Derecho de Petición.

Comentario final de la OCI.

La **Oficina de Control Interno (OCI)** mantiene su observación después de revisar la respuesta del área. La entidad auditada debió haber dado una respuesta oportuna a la solicitud, abordando específicamente **los radicados 51027669 y 51029032**, que habían alcanzado un **estado de auditoría definitivo**. Además, la respuesta debería haber indicado claramente que **radicado 51029137** aún estaba **en proceso de auditoría** y que sus resultados serían comunicados posteriormente, junto con el **alcance de los PQRSD** (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) por parte del área.

3. 20256300465242.

La respuesta de un día de atrasó obedece a que el equipo de determinación no contaba con los profesionales contratistas debido a las demoras del área contractual para los trámites contractuales,

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

completado el equipo en el mes de marzo de 2025.

Comentario final de la OCI. La Oficina de Control Interno (OCI) mantiene la observación. Tras analizar la situación, se reitera que el área debe presupuestar y prever la falta de personal durante los meses de contratación de la entidad. Esta es una situación recurrente que debe ser anticipada y gestionada proactivamente por el área responsable.

4. 20256301720782

La Observación de la OCI no corresponde con el radicado en mención.

El radicado 20256301720782, junto con el radicado 2025630172092, se le dio traslado a la Superintendencia Nacional de Salud

Comentario final de la OCI.

La oficina de control interno levanta la observación tras analizar la respuesta del auditado. Validada la información del Radicado 20256301720782 no corresponde con la petición del asunto de la OCI.

Respuesta de Dirección de Liquidación y Garantías.

1. 20256300465252.
2. 20256301068192.
3. 20256301613012.
4. 20246000037422.
5. 20246308999632.
6. 20246309486602.

Comentario final de la OCI.

La Oficina de Control Interno (OCI) mantiene la observación. La **Dirección de Liquidación y Garantías** *guarda silencio ante las observaciones presentadas en la presente evaluación.*

1. respuesta extemporánea fuera termino legal para dar respuesta al peticionario.
2. No se evidencia soporte de la respuesta al peticionario o resolución.
3. petición radicada que, al pasar al área responsable, no presentaba imágenes adjuntas.

Es importante mencionar que el grupo de atención al usuario programó mesa de trabajo con la Dirección de Liquidaciones y Garantías para el próximo 24 de junio, con el fin de implementar un plan de mejora en Eureka para atender el incumplimiento en la atención oportuna de las PQRSD en esta dependencia y las observaciones de la OCI.

Respuesta de la Oficina Asesora Jurídica.

1. 20246309695382, 20256300127252, 20256300253522 y 20256300317472.

Al respecto es importante precisar que, los Orfeo 20246309695382, 20256300127252, 20256300253522 y 20256300317472, obedecían a una misma orden por parte de la Fiscalía General de la Nación – Delegada para la Seguridad Territorial en marco de la Investigación Judicial con código único 110016000050202167977 a diferentes Entidades, entre las cuales se le requirió a la Administradora de los

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuya finalidad era establecer en cuántos procesos ejecutivos adelantados por el juzgado 35 civil del circuito de Bogotá, se decretó el embargo de cuentas maestras recaudadoras durante el año 2021 al igual que recaudar la relación de los mismos en donde se relacione valor de la deuda por la que se demandó y valor por el que fueron decretados los embargos.

En este punto es importante precisar que, a esta orden judicial ya se le había dado una respuesta por parte de la ADRES, específicamente por parte de la Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud mediante comunicación con radicado 20242000000431 del 04 de diciembre de 2024.

Comentario final de la OCI. La Oficina de Control Interno (OCI) mantiene su observación, a pesar de la justificación presentada por la Oficina Asesora Jurídica (OAJ). La OCI recalca que, si bien la **información de fondo pudo haber existido o haber sido enviada por la Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud**, el **plazo formal para responder al requerimiento específico no se cumplió**.

La justificación de la OAJ basada en que la Dirección de Gestión de Recursos Financieros de la Salud ya había proporcionado la misma información el **4 de diciembre de 2024**, en respuesta a una solicitud inicial de Duván Gómez Gómez, Técnico Investigador IV de la fiscalía general de la Nación.

La observación de la OCI se refuerza al notar que, posteriormente, la misma información fue solicitada por Nancy Castellanos Arias del Grupo Investigativo delegado Ante el Tribunal de Bogotá - Sección Investigaciones, a través de múltiples radicados con fechas posteriores: **20246309695382 del 26 de diciembre de 2024**, **20256300127252 del 14 de enero de 2025**, **20256300253522 del 22 de enero de 2025** y **20256300317472 del 24 de enero de 2025**.

La OCI concluye que esta situación es una clara evidencia de una **falta de comunicación y coordinación entre las diferentes áreas** de la entidad al momento de gestionar las PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), lo que lleva al incumplimiento de los plazos establecidos para dar respuesta a los requerimientos judiciales.

2. 20246308602442

Respuesta a la observación: En atención a la solicitud de informar sobre la discrepancia entre la fecha de creación del documento y la firma, es preciso aclarar que en varios casos esta situación se genera por el volumen y tiempo entre revisión y firma.

Es importante aclarar que al Grupo de Cobro Coactivo llegan 300 y 400 peticiones diarias, aproximadamente.

Igualmente se revisan los proyectos enviados por Central de Inversiones- CISA S.A., en el marco del contrato, a las respuestas a peticiones, Actos Administrativos y memorandos dirigidos a las diferentes áreas.

Es preciso informar que a la fecha el grupo de cobro coactivo adelanta 114.000 procesos por concepto de reclamaciones reconocidas y pagadas por ADRES por atención médica o indemnización por causa de muerte cuando en vehículo involucrado no está amparado con SOAT. De ahí el volumen diario que se maneja en derechos de petición y demás. La afirmación no es cierta, se evidencia que el documento se radicó el 2024/10/31, como se observa en el documento.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022



3. 20246308702972

Respuesta a la observación: En atención a la solicitud de informar sobre la discrepancia entre la fecha de creación del documento y la firma, es preciso aclarar que en varios casos esta situación se genera por el volumen y tiempo entre revisión y firma.

Es importante aclarar que al Grupo de Cobro Coactivo llagan 300 y 400 peticiones diarias, aproximadamente.

Igualmente se revisan los proyectos enviados por Central de Inversiones- CISA S.A., en el marco del contrato, a las respuestas a peticiones, Actos Administrativos y memorandos dirigidos a las diferentes áreas.

Es preciso informar que a la fecha el grupo de cobro coactivo adelanta 114.000 procesos por concepto de reclamaciones reconocidas y pagadas por ADRES por atención médica o indemnización por causa de muerte cuando en vehículo involucrado no está amparado con SOAT. De ahí el volumen diario que se maneja en derechos de petición y demás.

4. 20246308708262

Revisados los antecedentes del caso, se observa que la respuesta fue emitida fuera del plazo inicialmente previsto, debido a la alta carga de trabajo existente en ese periodo. No obstante, se procedió con la atención del caso en cuanto fue posible, garantizando el análisis y respuesta correspondiente.

5. 20246309232862

Respuesta a la observación: En atención a la solicitud de informar sobre la discrepancia entre la fecha de creación del documento y la firma, es preciso aclarar que en varios casos esta situación se genera por el volumen y tiempo entre revisión y firma.

Es importante aclarar que al Grupo de Cobro Coactivo llagan 300 y 400 peticiones diarias, aproximadamente.

Igualmente se revisan los proyectos enviados por Central de Inversiones- CISA S.A., en el marco del contrato, a las respuestas a peticiones, Actos Administrativos y memorandos dirigidos a las diferentes áreas.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

Es preciso informar que a la fecha el grupo de cobro coactivo adelanta 114.000 procesos por concepto de reclamaciones reconocidas y pagadas por ADRES por atención médica o indemnización por causa de muerte cuando en vehículo involucrado no está amparado con SOAT. De ahí el volumen diario que se maneja en derechos de petición y demás.

6. 20256300004212

Respuesta a la observación: En atención a la solicitud de informar sobre la discrepancia entre la fecha de creación del documento y la firma, es preciso aclarar que en varios casos esta situación se genera por el volumen y tiempo entre revisión y firma.

Es importante aclarar que al Grupo de Cobro Coactivo llagan 300 y 400 peticiones diarias, aproximadamente.

Igualmente se revisan los proyectos enviados por Central de Inversiones- CISA S.A., en el marco del contrato, a las respuestas a peticiones, Actos Administrativos y memorandos dirigidos a las diferentes áreas.

Es preciso informar que a la fecha el grupo de cobro coactivo adelanta 114.000 procesos por concepto de reclamaciones reconocidas y pagadas por ADRES por atención médica o indemnización por causa de muerte cuando en vehículo involucrado no está amparado con SOAT. De ahí el volumen diario que se maneja en derechos de petición y demás. La afirmación no es cierta, se evidencia que la fecha de firma es del 2025/02/04, como se observa en el documento.



Comentario final de la OCI. La Oficina de Control Interno (OCI) mantiene sus observaciones, y tras analizar la respuesta recibida, reitera que el área pertinente debe **presupuestar y prever la carga laboral** asociada al **Cobro Coactivo**. La OCI enfatiza que esta situación es **recurrente** y se espera que **aumente de manera constante**, por lo que requiere ser **anticipada y gestionada proactivamente** por el área responsable. Esto subraya la necesidad de una planificación estratégica y la asignación adecuada de recursos para manejar eficientemente estos procesos.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

es importante manifestar que el grupo de atención al usuario y la Oficina Asesora jurídica actualmente presentan un plan de mejora **código AC-0029**.

Acciones por desarrollar en el Plan de mejoramiento **OAJ AC-0029**_Mejora para gestión PQRS:

1. Se gestionar la contratación del personal faltante en el Grupo de Cobro Coactivo
2. Se solicitar modificación de correo masivo enviado por el contratista CISA para evitar la congestión de solicitudes enviadas a correspondencia de la ADRES
3. Alertas personalizadas de las PQRSD.

Igualmente se programó mesa de trabajo con la Dirección de Liquidaciones y Garantías para el próximo 24 de junio de 2025.

2- ACCIONES CONSTITUCIONALES:

Mediante oficio radicado Nro. Radicado Nro. **20251100033823** del 25 de abril de 2025, se efectuó requerimiento a la OAJ de la ADRES, relacionada con las acciones constitucionales atendidas y gestionadas.

Mediante correo electrónico del 28 de Abril de 2024, la OAJ realizó entrega a la Oficina de Control Interno la información relacionada con las acciones de tutelas radicadas en la entidad de los periodos 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025.

Es importante destacar que, durante el periodo bajo revisión, la herramienta de CRM está completamente operativa para los coordinadores de área. Esta aplicación permite visualizar datos en tiempo real y analizar las tendencias de las acciones constitucionales, lo cual facilita la detección temprana de alertas, si las hubiera.

En la base de datos de Acciones Constitucionales entregadas por la OAJ a la Oficina de Control Interno, se observa que entre 01 de mayo de 2024 a 25 de octubre de 2024 un total de tutelas de **60.642** y entre el 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025, **80.191** tutelas.

Se observa un **incremento significativo** en el número de tutelas radicadas y atendidas por el área de tutelas de la OAJ.

Este aumento de **19.549 tutelas** (aproximadamente un 32.24% de incremento) en el segundo periodo comparado con el primero, sugiere una mayor demanda de acciones constitucionales.

El aumento significativo de tutelas observado entre los dos periodos podría estar directamente relacionado con una falta de respuesta oportuna y efectiva a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) por parte de las entidades correspondientes.

Por lo tanto, el incremento de **19.549 tutelas** en el segundo periodo (del 26 de octubre de 2024 al 25 de abril de 2025) puede evidenciar una **deficiencia en la gestión y resolución de las PQRSD** en el periodo precedente, lo que lleva a los ciudadanos a buscar la intervención judicial.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

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 entre 01 de mayo de 2024 a 25 de octubre de 2024 y el 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025, se presenta la siguiente información:

ESTADO	01 de mayo de 2024 a 25 de octubre de 2024		26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025	
	#	%	#	%
✅ En término	58.031	95.69%	77,697	96,88%
❌ Vencido	46	0.080%	61	0,09%
📅 Próximo a vencer	2.565	4.23%	2433	3,03%
Total, General	60.642	100,00%	80,191	100%

La gestión de PQRSD muestra una alta efectividad general en el cumplimiento de los plazos, evidenciada por el elevado porcentaje de casos resueltos "En Término" en ambos periodos (superando el 95% y con una ligera mejora en el segundo).

Se destaca una disminución en el porcentaje de peticiones "Próximas a Vencer" entre los dos periodos, lo que sugiere una gestión más oportuna para abordar los casos antes de su vencimiento.

Sin embargo, se observa un leve incremento en el número y porcentaje de peticiones que resultaron "Vencidas" en el segundo periodo, a pesar de mantenerse en niveles muy bajos. Este ligero aumento, en el contexto de un incremento significativo en el volumen total de PQRSD gestionadas, podría indicar una necesidad de reforzar los mecanismos para evitar que los casos se venzan, especialmente ante una mayor demanda.

la gestión de PQRSD presenta una tendencia positiva en cuanto al cumplimiento general de los plazos y la gestión preventiva, pero requiere atención al ligero aumento de los casos vencidos, especialmente considerando el creciente volumen de solicitudes.

Durante la reunión con el del proceso de Acciones Constitucionales, se destacó la efectividad del sistema de alertas tempranas y la importancia del Sistema CRM para la gestión de estas acciones con bajo riesgo. El usuario del CRM asignado a la Oficina de Control Interno cuenta con todos los permisos habilitados para realizar evaluación y seguimiento.

En el análisis de las acciones de tutela gestionadas durante 01 de mayo de 2024 a 25 de octubre de 2024 y el 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025, se observa un aumento tanto en el número total de tutelas gestionadas como en los casos que están por vencer, lo que sugiere una mayor carga de trabajo en entre el 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025.

La OCI procede a tomar un muestreo de treinta y cinco (35) Tutelas con el fin de establecer la oportunidad en la atención de estas de la siguiente manera:

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Traslado	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
				SI	NO
2024-00076 28/10/2024	29/10/2024	2 días	Se trató de una acción de tutela, interpuesta por el señor Alberto José Borrero, con el fin de que se protejan sus derechos fundamentales al buen nombre y al debido proceso administrativo, presuntamente vulnerados por la ADRES.	X	

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Traslado	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
				SI	NO
			El grupo de Acciones Constitucionales y de Tutela, solicitó mediante correo electrónico de fecha 28/10/2024, insumo técnico al grupo de Cobro Coactivo, el cual mediante correo del 29/10/2024, envió respuesta manifestando que aún no les hacían entrega de las resoluciones firmadas para dar respuesta completa al despacho judicial, por lo que se procedió a elaborar informe de tutela, solicitando se declare improcedente la acción, así como la ampliación del plazo para suministrar de forma adecuada y completa el insumo relacionado con la acción de tutela. El fallo de primera instancia ordena a la ADRES – GRUPO DE COBRO COACTIVO, preceda a dar una respuesta clara y de fondo sobre las gestiones administrativas adelantadas frente a las excepciones planteadas en contra del mandamiento de pago, fallo este que fue notificado mediante correo electrónico del 12/11/2024, al área técnica encargada del cumplimiento del fallo.		
2024-00764 28/10/2024	28/10/2024	1 día	Corresponde a una tutela, promovida por Abel Solís Orobio, quien considera vulnerado su derecho fundamental al mínimo vital por parte de la NUEVA EPS, solicitando el pago efectivo de unas incapacidades. Está administradora, solicita se declare improcedente y se niegue la acción de tutela en lo que respecta a la ADRES. El fallo de primera instancia ampara el derecho considerado vulnerado y ordena a la NUEVA EPS, proceda con el pago de las incapacidades y al empleador del accionante la radicación ante NUEVA EPS de las incapacidades médicas, sin que se imponga ninguna obligación a la ADRES.	X	
2024-00894 28/10/2024	28/10/2024	1 día	Se trata de una acción de tutela promovida en contra de la EPS SALUD TOTAL, en la que el accionante considera vulnerados sus derechos fundamentales al mínimo vital, a la salud, a la seguridad social y a la vida en condiciones de dignidad, y en la que solicita se reconozcan y paguen las incapacidades. La ADRES, emite respuesta en término, solicitando se declare improcedente y se niegue la acción de tutela en lo que respecta a la ADRES. En fallo de primera instancia se ordena a SALUD TOTAL EPS, pagar las incapacidades del accionante, sin que se imponga ninguna obligación a la ADRES.	X	
2024-00523 28/10/2024	28/10/2024	1 día	Acción de tutela promovida en contra de la NUEVA EPS, en la que la accionante considera vulnerados sus derechos fundamentales al mínimo vital y la salud en conexidad con la seguridad social, y en la que solicita el pago de las incapacidades que le fueron otorgadas por su médico tratante. La ADRES, emite respuesta en término, solicitando se declare improcedente y se niegue la acción de tutela en lo que respecta a la ADRES. En fallo de primera instancia se ordena a QUIMICA DEL COLOR SAS y a NUEVA EPS, procedan a pagar las incapacidades de la accionante, sin que se imponga ninguna obligación a la ADRES.	X	
2024-00226 28/10/2024	28/10/2024	1 día	Se trató de una tutela en la que la accionante solicita el amparo de sus derechos fundamentales a la vida, la salud, vida digna, seguridad social y dignidad humana desconocidos por SANITAS EPS, entidad que retiro al menor hijo de la accionante de su afiliación al SGSSS y suspendió la prestación de sus servicios de salud. Esta Entidad, en respuesta proyectada y enviada al despacho judicial, dentro del término otorgado para tal fin, solicita negar el amparo solicitado en lo que tiene que ver con esta Administradora, así como su desvinculación del trámite tutelar, en tanto, no es función de la ADRES la afiliación o desafiliación de una EPS, ni la prestación de los servicios de salud. En fallo de primera instancia el Despacho resuelve conceder el amparo de los derechos fundamentales tutelados y ordenar a SANITAS	X	

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Traslado	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
				SI	NO
			EPS reportar la novedad de reactivación en el SGSSS, ante la autoridad competente, así como, prestar los servicios de salud demandados por la accionante, sin que se imponga obligación alguna a la ADRES.		
2024-00213 28/10/2024	29/10/2024	2 días	Corresponde a una acción de tutela, en la que la accionante considera vulnerados sus derechos fundamentales a la salud en condiciones dignas y la salud, por parte de SANITAS EPS, al mantenerla afiliada a esa EPS, cuando en reiteradas ocasiones a solicitado su desafiliación como beneficiaria de su padre. La acción de tutela fue atendida dentro de los términos otorgados por el despacho judicial, solicitando se niegue el amparo solicitado en lo que tiene que ver con la ADRES y desvincule a esta Entidad, pues no tiene dentro de sus funciones la afiliación o desafiliación de una EPS. El fallo de primera instancia declara la carencia actual de objeto por hecho superado, y ordena a NUEVA EPS la desafiliación inmediata y el posterior traslado a SANITAS EPS, de la accionante, finalmente desvincula del trámite a la ADRES.	X	
2024-00088 28/10/2024	30/10/2024	2 días	En esta tutela, solicita el accionante se tutele el derecho fundamental de petición en conexidad con el derecho a la salud, presuntamente vulnerado a la trabajadora MILADY YINETH GARCES ARBOLEDA, ante el no pago y reconocimiento de una licencia de maternidad, así como la prestación de los servicios de salud al encontrarse inactiva de la afiliación al SGSSS. La ADRES, solicitó dentro de los términos otorgados por el despacho judicial negar el amparo solicitado en lo que respecta a esta Administradora, en tanto no es la responsable del pago de la prestación económica pretendida, ni tampoco tiene la obligación de reportar las novedades de las afiliaciones en salud, ni prestar servicios de salud, por lo que deberá ser desvinculada. El fallo de primera instancia declara improcedente la acción de tutela por falta de legitimación por activa, sin imponer carga alguna a la ADRES. En fallo de segunda instancia que decide la impugnación interpuesta por el accionante, el despacho resolvió confirmar la sentencia de primera instancia.	X	
2024-00046 29/10/2024	31/10/2024	2 días	Corresponde a una tutela para proteger el derecho al debido proceso, presuntamente vulnerado por la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES, ante la indebida notificación de los actos administrativos que hacen parte del proceso de cobro coactivo que se adelanta en contra del señor Héctor Mario Sabogal Galindo. El grupo de Acciones Constitucionales y de Tutela, solicitó mediante correo electrónico de fecha 29/10/2024, insumo técnico al grupo de Cobro Coactivo, el cual mediante correo del 30/10/2024, envió respuesta con la cual se dio respuesta al despacho judicial solicitando se declare improcedente la acción, y la inexistencia de vulneración de derechos fundamentales. En sentencia de primera instancia el Juez resuelve negar por improcedentes en amparo constitucional en contra de la ADRES.	X	

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Traslado	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
				SI	NO
2024-00961 29/10/2024	30/10/2024	2 días	Corresponde a una acción de tutela en contra de SALUD TOTAL EPS con el fin de que se protejan los derechos fundamentales a la salud, debido proceso e igualdad, y solicita se ordene la devolución del pago duplicado de la seguridad social en salud para el mes de agosto de 2023. El grupo de Acciones Constitucionales y de Tutela, solicitó mediante correo electrónico de fecha 29/10/2024, insumo técnico a la Dirección de Liquidaciones y Garantías, la cual, mediante correo del mismo día, envió respuesta con la cual se rindió informe al despacho judicial, solicitando se declare improcedente la acción, y la falta de legitimación en la causa por pasiva de la ADRES, en el entendido de que no se encuentra dentro de las competencias de la Entidad, la devolución de aportes que pretende la accionante puesto que la negativa se presume por la falta de gestión en el trámite por parte de la EPS. En sentencia de primera instancia el Juez resuelve negar el amparo de los derechos fundamentales invocados.	X	
2024-00093 29/10/2024	29/10/2024	2 días	Tutela promovida en contra de SURA EPS, con el fin de que se protejan los derechos fundamentales a la seguridad social, al mínimo vital y a la vida digna ante el no reconocimiento y pago de una licencia de maternidad. La ADRES, dentro del término señalado, solicita en su escrito de defensa se declare la improcedencia de la acción, y se niegue el amparo solicitado en lo que tiene que ver con esta Administradora. En fallo de primera instancia el H. Juez decide amparar los derechos fundamentales considerados conculcados y ordena a SURA EPS reconozca y pague la totalidad de la licencia de maternidad otorgada por su médico tratante, sin que se imponga orden a la ADRES.	X	
2024/00127 30/10/2024	31/10/2024	2 días	Se trató de una acción de tutela, interpuesta por el señor Ruber Enrique Ledesma Arroyo, con el fin de que se proteja su derecho fundamental al debido proceso, presuntamente vulnerado por la ADRES. El grupo de Acciones Constitucionales y de Tutela, solicitó mediante correo electrónico de fecha 30/10/2024, insumo técnico al grupo de Cobro Coactivo, y mediante correo del 31/10/2024, la Dirección de Otras Prestaciones – Determinación del deudor, envía respuesta, teniendo en cuenta que el tema corresponde a esa área, dicho insumo permitió elaborar el informe de tutela, en el que se solicitó declarar improcedente la acción y negar el amparo solicitado, toda vez, que, no ha existido ningún tipo de vulneración de garantías fundamentales durante el procedimiento administrativo adelantado en contra del accionante, por concepto del valor de la atención asistencial brindada a la víctima del accidente de tránsito. En fallo de primera instancia el Juez declara improcedente la acción de tutela contra la ADRES. en segunda instancia el juez resuelve la impugnación presentada por el accionante confirmando la sentencia de primera instancia.	X	
2024-00318 30/10/2024	31/10/2024	2 días	Acción de tutela promovida en contra de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES, por considerar el accionante vulnerados sus derechos fundamentales al debido proceso y dignidad, en tanto, no existen elementos probatorios en el expediente que determinen que el vehículo sea de propiedad del señor LIBARDO DAZA GUZMAN. El grupo de Acciones Constitucionales y de Tutela, solicitó mediante correo electrónico de fecha 30/10/2024, insumo técnico a la Dirección de Otras Prestaciones – Determinación del deudor, sin que se hubiese recibido respuesta oportuna, por lo que se procedió a solicitar declarar improcedente la	X	

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Traslado	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
				SI	NO
			acción y plazo para brindar respuesta con el informe del área técnica encargada al despacho judicial, no obstante lo expuesto, el día 6/11/2024, se elaboró alcance con el insumo proveído por DOP-Determinación del Deudor en el que se solicitó al H. Juez Constitucional, se declare carencia actual de objeto por hecho superado, por cuanto, la ADRES mediante Resolución 152246 de 2024, resolvió el recurso presentado por el accionante. En fallo de primera instancia el Juez resuelve no tutelar, los derechos fundamentales invocados por el accionante, por hecho superado.		
2024-00171 30/10/2024	01/11/2024	2 días	Tutela promovida en contra de SURA EPS, con el fin de que se protejan los derechos fundamentales a la seguridad social y a la familia ante el no reconocimiento y pago de una licencia de paternidad. El grupo de Acciones Constitucionales y de Tutela, solicitó mediante correo electrónico de fecha 30/10/2024, insumo técnico a la Dirección de Liquidaciones y Garantías, del que se recibió respuesta el 01/11/2024 y con el cual se proyectó la respuesta al despacho judicial. La ADRES, dentro del término señalado, solicita en su escrito de defensa se declare la improcedencia de la acción, y se desvincule a esta Entidad, en tanto, no ha desplegado ningún tipo de conducta que vulnere los derechos fundamentales del actor. En fallo de primera instancia el H. Juez declara improcedente la acción de tutela interpuesta, sin que se imponga orden a la ADRES. En fallo de segunda instancia el despacho judicial resuelve confirmar el fallo de primera instancia.	X	
2024-00214 31/10/2024	05/11/2024	2 días	Corresponde a una acción de tutela, que fue notificada a la ADRES, sin los anexos correspondientes, que permitieran conocer los hechos y pretensiones de la demanda, por lo que se procedió a solicitar al Juez Constitucional ampliar la información suministrada mediante correo electrónico con el fin de pronunciarnos respecto de la providencia a notificar, sin perjuicio de lo expuesto, el H. Juez, se pronunció en fallo de primera instancia declarando improcedente la acción de tutela, ordenando a Nueva EPS remitir concepto de rehabilitación a Colpensiones y que la ADRES no ha vulnerado derechos fundamentales del accionante. En segunda instancia el Despacho Judicial revoca el fallo de primera instancia y ordena a la NUEVA EPS, reconocer y pagar las incapacidades laborales reclamadas, así como, desvincular a la ADRES del trámite de tutela.	X	
2024-00254 01/11/2024	05/11/2024	1 día	Acción de tutela en contra de SALUD TOTAL EPS, con el propósito de obtener el amparo de los derechos fundamentales a la salud, a la vida, a la vida en condiciones dignas y justas y al mínimo vital, al ser desafiliada de los servicios de salud. El grupo de Acciones Constitucionales y de Tutela, solicitó al área técnica encargada DGTIC, el insumo correspondiente, para atender la tutela, sin que haya sido allegado dentro del término oportuno, en razón a ello, se procedió a proyectar la respuesta solicitando al despacho judicial, niegue la acción de tutela en lo que relacione a la ADRES, en el entendido de que dentro de sus competencias no se encuentra el procedimiento de afiliación que soliciten los usuarios que hacen parte del SGSSS, y en consecuencia DESVINCULAR a esta Entidad del trámite. En sentencia de primera instancia el despacho resuelve declarar improcedente el amparo deprecado y no conceder el tratamiento integral, ni la exoneración de copagos. Impugnado el fallo, el H. Juez decide confirmar la sentencia de primera instancia sin imponer carga alguna a la ADRES.	X	

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Traslado	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
				SI	NO
2024-00123 06/11/2024	08/11/2024	2 días	Tutela interpuesta por la señora Yuri Karina Rodríguez Duran, con el fin de que se protejan sus derechos fundamentales a la igualdad, el debido proceso y petición, presuntamente vulnerados por la ADRES. El grupo de Acciones Constitucionales y de Tutela, solicitó mediante correo electrónico de fecha 07/11/2024, insumo técnico al grupo de Cobro Coactivo, el cual no allego respuesta dentro del término otorgado para tal fin, por lo que se procedió dentro del término otorgado por el despacho judicial a solicitar se declare improcedente la acción y se amplie el plazo para suministrar el insumo técnico. En fallo de primera instancia el Juez ampara los derechos fundamentales del accionante y ordena a la ADRES, proceda a aportar el acto administrativo RESOLUCIÓN NÚMERO 0151119 del 04 de octubre de 2024, el mencionado fallo fue comunicado al grupo de Cobro Coactivo el 21/11/2024, con el fin de que se dé cumplimiento a la orden judicial.	X	
2024-00302 08/11/2024	13/11/2024	1 día	Tutela interpuesta en contra de la NUEVA EPS y CAPITAL SALUD EPS por considerar la accionante en representación de su menor hijo vulnerados sus derechos a la salud, vida, dignidad humana, y seguridad social, al no realizarse el traslado de la afiliación al SGSSS de NUEVA EPS a CAPITAL SALUD EPS. El grupo de Acciones Constitucionales y de Tutela, solicitó mediante el aplicativo <i>portal de autogestión</i>, el 08/11/2024, insumo técnico a DGTIC, respecto de los hechos y pretensiones de la tutela, el cual, fue contestado el día 12/11/2024, y tenido en cuenta para rendir informe al despacho judicial, señalando que, la ADRES no tiene dentro de sus funciones realizar el trámite de traslado y en consecuencia se niegue el amparo solicitado en lo que tiene que ver con la ADRES. En fallo de primera instancia, el despacho resolvió amparar el derecho fundamental a la salud, ordenar a NUEVA EPS prestar los servicios de salud al menor, e instar a CAPITAL SALUD EPS para que, a partir del 1 de diciembre, haga efectiva la afiliación del menor en esa EPS.	X	
2024-00327 08/11/2024	12/11/2024	1 día	Tutela interpuesta por Danir Vanegas Rayo, en contra de FAMISANAR EPS, por la presunta vulneración del derecho fundamental a la vida, igualdad, a una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos y a la formación, habilitación profesional a quienes lo requieran, ante la negativa a prestar los servicios de salud requeridos por el accionante y en caso de negarse definitivamente, el traslado a la NUEVA EPS, donde si existe el programa de rehabilitación necesario. Esta Administradora, dentro del término legal otorgado, solicita al H. Despacho, negar el amparo solicitado por falta de legitimación en la causa por pasiva, pues no es función de la ADRES, realizar el trámite del traslado ni tampoco la prestación de servicios de salud. En fallo de primera instancia el Juez de tutela resuelve amparar los derechos fundamentales considerados conculcados, conmina a FAMISANAR EPS, para que preste los servicios de salud al accionante y ordena a la EPS a dar una respuesta de fondo, congruente y efectiva respecto de las solicitudes realizadas por el actor.	X	
2024-01212 22/11/2024	26/11/2024	2 días	Se trata de una acción de tutela, en contra de la ADRES, por considerar vulnerado el derecho fundamental al debido proceso, toda vez, que dentro del marco de un proceso de cobro coactivo adelantado en contra del accionante no se han levantado las medidas cautelares, pese a haberse admitido demanda contra el título ejecutivo y que este se encuentra pendiente de fallo ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.	X	

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Traslado	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
				SI	NO
			El grupo de Acciones Constitucionales y de Tutela, solicitó mediante correo electrónico de fecha 22/11/2024, insumo técnico al grupo de Cobro Coactivo, el cual fue enviado por el área técnica el 26/11/2024, misma fecha en la cual se envió el informe al despacho judicial, dentro del término procesal solicitado para tal fin, no obstante, el CRM hace un conteo del término, que es estándar, el cual lo hace más corto, ello con el fin de que se alleguen las respuestas en el término procesal oportuno, por lo que en el presente caso se generó vencimiento en el CRM de la acción de tutela, sin perjuicio, de que al despacho judicial se entregó en el término otorgado, solicitando se declare improcedente la acción por tratarse de controversias meramente económicas y por no cumplir con el principio de subsidiariedad para dirimir el asunto, igualmente se solicitó se declare la inexistencia de vulneración por parte de la ADRES, pues de los hechos descritos y el material probatorio enviado resulta innegable que la entidad no ha desplegado ningún tipo de conducta que vulnere los derechos fundamentales de la actora. En fallo de primera instancia el Juez de tutela niega el amparo constitucional, sin imponer carga alguna a la ADRES. Impugnada la sentencia por el accionante en fallo de segunda instancia se confirma el de primera.		
2024-00315 28/11/2024	02/12/2024	1 día	Corresponde a una tutela en contra de la ADRES, por considerar el accionante que esta Entidad ha vulnerado sus derechos fundamentales al debido proceso, a la dignidad humana y a la defensa material y técnica, en tanto fue notificado de un proceso de cobro coactivo en su contra y expone haber vendido la motocicleta que estuvo involucrada en el accidente de tránsito y que no tenía póliza SOAT. El grupo de Acciones Constitucionales y de Tutela, para presentar informe, solicitó insumo al grupo de Cobro Coactivo el 29/11/2024 el cual fue entregado el día 2/12/2024 y devuelto en la misma fecha, por encontrarse incompleto, razón por la cual, se envió al despacho judicial informe solicitando declarar improcedente la acción, por no cumplirse el requisito de subsidiariedad y contener pretensiones de índole económico, así como ampliar el plazo para brindar respuesta abordando de manera precisa y de fondo el problema jurídico, dentro del término procesal solicitado para tal fin, no obstante, ante el conteo estándar que hace de los términos el CRM, sumado a la demora en la entrega del insumo, se generó vencimiento en el sistema. En fallo de primera instancia el despacho resuelve declarar improcedente la acción constitucional y no se impone carga alguna a la ADRES.	X	
2024-00193 05/12/2024	09/12/2024	2 días	Acción de tutela en contra de Colpensiones, por la presunta vulneración del derecho fundamental de petición, al no dar respuesta dentro del término legal a la solicitud presentada por el accionante. El grupo de Acciones Constitucionales y de Tutela, con el fin de proyectar informe el día 05/12/2024, solicitó insumo técnico a la DLG, el cual fue remitido el 06/12/2024, en su escrito de defensa esta Administradora solicitó declarar improcedente la acción constitucional y negar el amparo solicitado en lo que tiene que ver con la ADRES. El 16/01/2025, se notifica a la ADRES, de auto de requerimiento previo a incidente de desacato, ante el incumplimiento del fallo judicial el cual no fue notificado. El 17/01/2025, se notifica fallo de primera instancia en el que el Juzgado niega el amparo constitucional al derecho de petición y ordena a la ADRES para que en el término de diez (10) días siguientes a partir de la notificación del presente fallo de tutela, emita una respuesta de fondo, precisa, completa y congruente a la solicitud interpuesta y ante la cual la entidad COLPENSIONES, les remitió solicitud formal en noviembre 27/24 para la devolución de aportes de la parte actora, por el	X	

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Traslado	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
				SI	NO
			período comprendido entre octubre 1º/13 a junio 4/24. El 20/01/2025, se presenta por parte de esta Entidad escrito en el que se solicita la nulidad dentro del trámite de tutela por haberse vulnerado el derecho de defensa y contradicción de la ADRES al no haber sido escuchada dentro del trámite de tutela, en tal sentido, el H. Despacho no valoró el escrito de defensa presentado por esta Administradora; en segundo lugar, por haberse transgredido la garantía fundamental al debido proceso, pues se requiere a esta Administradora con el fin de informar si se ha dado cumplimiento a una orden judicial que desconocía, allegando las pruebas que se pretenden hacer valer. El 22/01/2025, el H. Juzgado 9º Penal del Circuito con Función de Conocimiento resuelve DEJAR SIN EFECTO el auto de requerimiento proferido dentro del Incidente por Desacato a fallo de tutela y que data de enero 14 de 2024.		
2025-00001 02/01/2025	11/06/2024	2 días	Corresponde a una tutela interpuesta en contra de SERVIKAS HYG S.A.S y ALIANSALUD EPS, con el objeto de que se protejan los derechos fundamentales de petición y mínimo vital, toda vez que no han realizado el pago de sus incapacidades. Esta Administradora, solicita declarar la improcedencia de la acción de tutela, por contener pretensiones económicas y no cumplir con el principio de subsidiariedad e inmediatez y negar el amparo solicitado en lo que tiene que ver con la ADRES, si bien la tutela se contestó dentro del término procesal otorgado por el Despacho Judicial, ante la contingencia que presupone no contar con contratistas para el mes de enero la tutela se clasificó el día 07 de enero de la presente anualidad generándose el vencimiento en el sistema CRM, toda vez, que este hace el conteo de los términos de forma estándar.	X	
2025-00003 15/01/2025	16/01/2025	1 día	Se trata de una acción de tutela interpuesta en contra de la ADRES, con el fin de que se protejan los derechos fundamentales al debido proceso, petición y mínimo vital del accionante, con ocasión, del proceso de cobro coactivo que se adelanta en su contra, toda vez que no se han resuelto las peticiones (recurso) presentados por éste. Con el fin de emitir informe respecto de los hechos y pretensiones planteados dentro del escrito de tutela, se procedió a solicitar insumo técnico al grupo de cobro coactivo el día 16/01/2025, entregado ese mismo día, por lo que se procedió a elaborar escrito de defensa en el que se solicitó declarar improcedente la acción y NEGAR el amparo solicitado por la parte accionante, pues de los hechos descritos y el material probatorio enviado con el traslado, resulta innegable que no ha existido ningún tipo de vulneración de garantías fundamentales durante el procedimiento administrativo de repetición adelantado en contra del accionante, ello dentro de los términos otorgados para allegar informe por parte del despacho judicial, ahora bien, se evidencia vencimiento en el CRM, por un error humano posterior en el que se allega fallo y se modifica un campo en el CRM que genera el vencimiento. En sentencia de primera instancia el H. Despacho declara improcedente la acción constitucional, sin que se imponga obligación alguna a la ADRES. En fallo de segunda instancia el Juez de conocimiento resuelve revocar el fallo de primera instancia y declara la carencia actual de objeto por haberse configurado un hecho superado.	X	
2025-10002 15/01/2025	17/01/2025	1 día	Corresponde a una tutela en contra de la ADRES por la presunta vulneración al derecho fundamental de petición, pues no se ha dado una respuesta de fondo a cada una de las peticiones realizadas por el actor. El día 16/01/2025, se solicitó insumo técnico a la Dirección de Otras Prestaciones, el cual no fue allegado a tiempo, por lo que se procedió a proyectar respuesta, dentro del término legal	X	

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Traslado	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
				SI	NO
			otorgado por el despacho judicial, en la que se solicitó al H. Juez de tutela, ampliar el plazo para suministrar de manera adecuada y completa el informe. En fallo de primera instancia del 27/01/2025, el Juzgado amparo el derecho fundamental de petición y ordenó a la ADRES dar respuesta al derecho de petición interpuesto; el mismo día, se notificó al área técnica encargada el mencionado fallo, para su respectivo cumplimiento. El 11/02/2025, se recibe requerimiento previo a incidente de desacato en el que se requiere a la ADRES informe las acciones que se han adelantado para dar cumplimiento al fallo judicial y se ordena a quien corresponda de cumplimiento a lo ordenado por el despacho judicial, en el término de 2 días, el 12/02/2025, se solicita insumo a la DOP, quienes ese mismo día envían el insumo, la respuesta elaborada por el abogado de proyección es rechazada, por considerarse necesario replantear y genera vencimiento en el CRM, pese que fue allegada al despacho judicial en oportunidad. El 10/04/2025, el H. Despacho declara que la ADRES no ha incurrido en desacato y se abstiene de dar apertura al incidente de desacato promovido por el accionante.		
2025-00041 06/03/2025	06/03/2025	2 horas	Tutela interpuesta contra la NUEVA EPS y la FUNDACIÓN UN MUNDO SIN FRONTERAS, por considerar vulnerados sus derechos fundamentales a la salud, la vida, la seguridad social y petición, en tanto no ha sido desvinculada de la Fundación, para activar sus servicios de salud en NUEVA E.P.S. Esta Administradora rindió informe al despacho judicial, 26 min después de que expirara el término otorgado de 2 horas que fue dado para contestar, solicitando negar el amparo en lo que tiene que ver con la ADRES, pues esta entidad no tiene dentro de sus funciones la afiliación o desafiliación al SGSSS. En fallo de primera instancia el H. Juez resuelve tutelar los derechos fundamentales del accionante y ordena a la FUNDACIÓN UN MUNDO SIN FRONTERAS, responder de forma clara y de fondo cada una de las solicitudes elevadas por la accionante y a la NUEVA EPS, realizar el cambio de la afiliación al régimen subsidiado de la señora MIRIAM CECILIA OTAYA CERON, sin que se impusiese carga alguna a la ADRES.		X
2025-00081 01/04/2025	01/04/2025	2 días	Corresponde a tutela en contra de FAMISANAR EPS, por considerar vulnerados sus derechos a la vida en condiciones dignas y la seguridad social, en tanto no se le han entregado los suplementos y la atención en salud de forma integral. La ADRES, rindió informe al despacho judicial solicitando negar el amparo solicita en lo que tiene que ver con esta Entidad, pues de los hechos descritos y el material probatorio enviado con el traslado resulta innegable que la entidad no ha desplegado ningún tipo de conducta que vulnere los derechos fundamentales del actor y negar cualquier solicitud de recobro por parte de la EPS, en tanto los cambios normativos y reglamentarios ampliamente explicados en el presente escrito demuestran que los servicios, medicamentos o insumos en salud necesarios se encuentran garantizados plenamente, ya sea a través de la UPC o de los Presupuestos Máximos. En fallo de primera instancia el Despacho resuelve declarar improcedente la acción constitucional y desvincular a la ADRES.	X	
2025-00096 08/04/2025	25/04/2025	10 días	Se trata de una acción popular, donde la ADRES es vinculada, y solicita la protección de intereses colectivos con ocasión a la presunta omisión por parte de las entidades accionadas (Nueva EPS, Discolmets S.A., Audifarma S.A., Departamento de Caldas - Dirección Territorial de Salud de Caldas, Superintendencia Nacional de Salud, Municipio de Viterbo) y vinculadas, en garantizar de manera eficiente y oportuna la dispensación de medicamentos para los afiliados al régimen	X	

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Traslado	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
				SI	NO
			contributivo y subsidiado en el Municipio de Viterbo. El 21/04/2025, el grupo de Acciones Constitucionales y de Tutela procede a solicitar insumo técnico a la Dirección de Otras Prestaciones y la Dirección de Liquidaciones y garantías, las cuales allegaron respuesta en termino, por lo que se procedió a proyectar respuesta a la acción popular el día 25/04/2025, exponiendo como excepción previa la falta de legitimación en la causa por pasiva, como excepción de mérito la inexistencia de vulneración a derechos colectivos e invoco la excepción innominada o genérica, dentro del término legal para tal fin, no se registra ninguna actuación adicional en el sistema hasta el momento.		
2024-01956 21/04/2025	06/05/2025	10 días	Corresponde a una acción popular interpuesta por la Fundación para el Estado de Derecho en contra de El Ministerio de Salud y Protección Social, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES) y el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA), y solicita la protección de intereses colectivos, ante el desabastecimiento de medicamentos en Colombia. Se invocan como excepciones previas la de falta de requisitos formales para la presentación de la acción popular y la falta de legitimación en la causa por pasiva; como excepción de mérito la inexistencia de vulneración a derechos colectivos por parte de la ADRES y la excepción innominada o genérica, ello dentro del término legal para tal fin, esto es el 06/05/2025, sin que se registre actuación adicional en el sistema hasta el momento.	X	
2025-10179 22/04/2025	24/04/2025	2 días	Se trata de una tutela en contra del Banco Falabella, en la que se vinculó a la ADRES, en tanto el accionante considera vulnerados sus derechos fundamentales de petición, mínimo vital y debido proceso administrativo, toda vez, que, en el marco de un proceso de cobro coactivo adelantado en su contra por parte de la ADRES, le fue embargada su cuenta de ahorros y la entidad financiera se niega a entregarle el dinero que se encuentra depositado en dicha cuenta. Con el fin de dar respuesta al despacho judicial, el 22/04/2025, se solicitó insumo al área técnica encargada grupo de Cobro Coactivo de la OAJ, el cual fue remitido el 23/04/2025, la proyección del informe de tutela se realizó el 24/04/2025, dentro del término procesal otorgado para tal fin, sin embargo, ante el conteo estándar que se hace de los términos, en el CRM, se registra vencimiento. En fallo de primera instancia el H. Juez de tutela niega el amparo al derecho fundamental de petición por carencia actual de objeto por hecho superado y desvincula a la ADRES.	X	
2025-00104 15/04/2025	15/04/2025	1 día	Acción de tutela en contra de CAPITAL SALUD EPS, por considerar el accionante vulnerados sus derechos a la salud, la vida y la integridad personal, en tanto no se han suministrado los procedimientos que requiere. Esta Administradora rindió informe dentro del término otorgado por el H. Despacho, solicitando negar el amparo solicitado en lo que tiene que ver con la ADRES y NEGAR cualquier solicitud de recobro por parte de la EPS, en tanto los cambios normativos y reglamentarios ampliamente explicados en el presente escrito demuestran que los servicios, medicamentos o insumos en salud necesarios se encuentran garantizados plenamente, ya sea a través de la UPC o de los Presupuestos Máximos. En fallo de primera instancia el Juez de Tutela resuelve amparar el derecho fundamental a la salud y petición de la accionante, sin imponer carga alguna a la ADRES.	X	

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	4
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	20/05/2022

En razón a la muestra de tutelas y frente a la oportunidad, los resultados son los siguientes:

Oportunidad	01 de mayo al 26 de octubre de 2024		1 de octubre al 25 de abril de 2025	
Respuesta en términos.	34	97.1%	34	97.1%
Por fuera de términos.	1	2.9%	1	2.9%
Total.	35	100%	35	100%

Debido a lo anterior, se observó que la atención en oportunidad de las acciones de tutela es del 97.1%, es de resaltar que las mismas fueron atendidas de acuerdo con la temática correspondiente y de fondo. el 2.9 de las tutelas son atendidas fuera de termino.

El caso de la acción de tutela T-2025-00041, del 6 de marzo de 2025 donde se otorgó respuesta fuera del término otorgado por el Despacho Judicial, pone en evidencia un importante reto en la gestión de plazos judiciales extremadamente cortos. La Oficina de Control Interno (OCI) ha identificado que, aunque el despacho judicial otorgó un término de dos (2) horas para la respuesta, la entidad tardó dos horas y veintiséis (2:26) minutos en enviarla.

Esta demora, aunque mínima, resalta las complejidades inherentes a la cadena de respuesta, que incluye:

- Radicación en ORFEO y migración al CRM por 4-72: El proceso inicial de registro de la tutela en el sistema, a cargo de 4-72, es un punto clave donde el tiempo es oro. La priorización de estos casos urgentes es fundamental.
- Asignación a la Oficina Asesora Jurídica: Una vez radicada, la tutela debe ser asignada rápidamente a la Oficina Asesora Jurídica, que es la responsable de elaborar la respuesta legal.
- Solicitud de Insumos a Otras Áreas: La Oficina Asesora Jurídica, a su vez, depende de la celeridad de otras dependencias para recopilar la información necesaria que permita construir una respuesta completa y sustentada.

Es importante reconocer que, a pesar de la situación, todas las dependencias involucradas realizan su mayor esfuerzo para cumplir con los plazos, especialmente cuando se enfrentan a un término tan reducido como dos horas. Este tipo de escenarios subraya la necesidad de revisar y optimizar los flujos de trabajo para estas respuestas de alta prioridad.

La oportunidad de respuesta en los procesos de tutela durante los dos periodos analizados (01 de mayo al 26 de octubre de 2024 y 01 de octubre de 2024 al 25 de abril de 2025) evidencia una gestión altamente eficiente y constante en el cumplimiento de los términos legales.

En ambos periodos, el 97.1% de las respuestas a las tutelas se emitieron dentro de los términos establecidos. Esto refleja un compromiso significativo con la celeridad y el respeto por los derechos de los ciudadanos que acuden a esta acción constitucional.

El bajo porcentaje de respuestas emitidas por fuera de los términos (2.9% en ambos periodos), aunque existente, es mínimo y sugiere que, de manera general, los procesos se están llevando a cabo de forma oportuna.

En resumen, la oportunidad de respuesta en las tutelas analizadas es sobresaliente y se mantiene constante entre los dos periodos, indicando un alto nivel de cumplimiento de los plazos legales. No obstante, sería

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

valioso analizar las causas detrás del 2.9% de respuestas fuera de término para identificar posibles áreas de mejora, aunque el desempeño general sea notablemente positivo.

Se procede a evaluar el estado de 35 acciones constitucional por parte de la OCI, en términos de oportunidad y gestión de la defensa de la entidad.

Acciones de tutela por Derechos de Petición.

Tutela por Derechos de Petición Periodo 01 de mayo al 26 de octubre de 2024.		
DEPENDENCIA	TUTELAS	%
DOP	378	56.33 %
OAJ-COBRO	208	31 %
DLG	37	5.5 %
DGRFS	14	2.1 %
OAJ-DEFENSA	12	1.8 %
DGTIC	10	1.5 %
DAF	7	1.05
OAJ-INVITRO	2	0.3 %
OAJ-DOP	1	0.14%
OAJ-CONCEPTOS	1	0.14 %
DGRF	1	0.14 %
Total, General	671	100%

El análisis de las tutelas interpuestas por derechos de petición entre el 1 de mayo y el 26 de octubre de 2024 revela una concentración significativa en ciertas dependencias. Del total de **671** tutelas, la DOP es la dependencia con mayor número de casos, acumulando **378** tutelas, lo que representa el **56.33%** del total. Esto sugiere que la mayoría de los derechos de petición que no son respondidos a tiempo o de forma adecuada provienen de esta área.

En segundo lugar, la OAJ-COBRO también presenta un número considerable de tutelas, con **208** casos, equivalentes al **31%** del total. Estas dos dependencias, la DOP y la OAJ-COBRO, concentran el **87.33%** de todas las tutelas por derechos de petición durante el periodo analizado, indicando una problemática recurrente en la gestión de estas solicitudes en dichas áreas.

El resto de las dependencias muestran un número mucho menor de tutelas. La DLG se posiciona en tercer lugar con **37** tutelas (**5.5%**), seguida por la DGRFS con **14** tutelas (**2.1%**) y la OAJ-DEFENSA con **12** tutelas (**1.8%**). Las demás dependencias reportan cifras marginales, por debajo del 1.5% cada una.

Tutela por Derechos de Petición

Tutela por Derechos de Petición Periodo 01 de octubre de 2024 al 25 de abril de 2025.		
DEPENDENCIA	CASOS	%
OAJ-COBRO	423	48.45 %
DOP	290	33.21 %
DLG	43	5 %
DOP-DETERMINACIÓN	30	3.4 %
DOP-RECLAMACIÓN	25	2.86 %
DGRFS	22	2.53 %
OAJ-DEFENSA	20	2.29 %
DAF	7	0.80 %
OAJ-INVITRO	4	0.45 %
DGTIC	4	0.45 %
OAJ-CONCEPTOS	2	0.23 %
OAJ-COBRP	1	0.11 %

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022
OAJ - DEFENSA		1	0.11 %	
ECAT		1	0.11 %	
(en blanco)		0	0 %	
Total General		873	100%	

El análisis de las tutelas por derechos de petición entre el 1 de octubre de 2024 y el 25 de abril de 2025 revela que se interpusieron **873** tutelas en este período. Al igual que en el periodo anterior, la mayoría de los casos se concentran en un par de dependencias clave, aunque con un cambio notable en la dependencia con la mayor cantidad de tutelas.

La OAJ-COBRO encabeza la lista con **423** casos, representando el **48.45%** del total. Esto significa que casi la mitad de todas las tutelas por derechos de petición durante este periodo están relacionadas con esta área, lo que sugiere un desafío significativo en la gestión y respuesta a las solicitudes ciudadanas en temas de cobro.

En segundo lugar, la DOP (Dirección Operativa) sigue siendo una dependencia con un alto volumen de tutelas, con **290** casos, lo que constituye el **33.21%** del total. Si bien la DOP aún maneja un número considerable de tutelas, es importante destacar que la OAJ-COBRO ha superado a la DOP como la dependencia con más tutelas en este periodo, a diferencia del periodo anterior. En conjunto, la OAJ-COBRO y la DOP representan el **81.66%** de todas las tutelas, lo que enfatiza la necesidad de revisar y mejorar los procesos en estas dos áreas.

Las demás dependencias registran porcentajes significativamente menores. La DLG (Dirección de Liquidaciones y Gestión) ocupa el tercer lugar con **43** tutelas (**5%**), seguida por DOP-DETERMINACIÓN con **30** tutelas (**3.4%**) y DOP-RECLAMACIÓN con **25** tutelas (**2.86%**). Esto indica que, si bien la problemática de las tutelas por derechos de petición es un fenómeno generalizado, su impacto es desproporcionadamente alto en la OAJ-COBRO y la DOP.

Comparando los dos periodos entre el 1 de mayo y el 26 de octubre de 2024 y el 1 de octubre de 2024 y el 25 de abril de 2025

Es importante destacar que el número total de tutelas por derechos de petición ha aumentado de **671** en el primer período a **873** en el segundo período, lo que representa un incremento de más del **30%**. Este aumento sugiere un posible deterioro general en la capacidad de respuesta oportuna a los derechos de petición o una mayor proactividad de los ciudadanos en la interposición de tutelas.

Cambio en el Liderazgo de Dependencias con Mayor Número de Tutelas: Un cambio significativo entre los dos períodos es la posición de la OAJ-COBRO y la DOP.

- Periodo 01 de mayo al 26 de octubre de 2024: La DOP fue la dependencia con el mayor número de tutelas (378 casos, 56.33%), mientras que la OAJ-COBRO ocupó el segundo lugar (208 casos, 31%).
- Periodo 01 de octubre de 2024 al 25 de abril de 2025: La OAJ-COBRO ha tomado la delantera de manera prominente, acumulando 423 casos (48.45% del total), superando a la DOP, que ahora ocupa el segundo lugar con 290 casos (33.21%).

De lo anterior ambas dependencias siguen siendo las principales fuentes de tutelas, la OAJ-COBRO ha experimentado un incremento más pronunciado en la cantidad de tutelas en el segundo período, lo que sugiere un aumento de derechos de petición relacionados con cobros.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

Fallos en contra – Derechos de Petición Periodo 01 de mayo al 26 de octubre de 2024.

DEPENDENCIA	FALLOS EN CONTRA	%
DOP	152	60.08 %
OAJ-COBRO	70	27.66 %
DLG	17	6.71 %
DGTIC	5	1.97 %
OAJ-DEFENSA	3	1.19 %
DGRFS	2	0.8 %
DAF	2	0.8 %
OAJ-INVITRO	1	0.4 %
OAJ-CONCEPTOS	1	0.4 %
(en blanco)	0	0 %
Total general	253	100%

Durante el período comprendido entre el 1 de mayo y el 26 de octubre de 2024, la ADRES enfrentó un total de 253 fallos de tutela en contra relacionados con derechos de petición. El análisis de estos fallos revela una marcada concentración en un par de dependencias, lo que sugiere áreas críticas que requieren atención.

La (DOP) es, por mucho, la dependencia con la mayor cantidad de fallos en contra, acumulando **152** casos, lo que representa un **60.08%** del total. Esto indica que más de la mitad de las ocasiones en que un juez falla en contra de la ADRES por no responder en término o adecuadamente un derecho de petición, la responsabilidad recae en la DOP.

En segundo lugar, la Oficina Asesora Jurídica - Cobro registra un número significativo de fallos en contra, con **70** casos, que equivalen al **27.66%** del total. Junto con la DOP, estas dos dependencias suman un impactante **87.74%** de todos los fallos desfavorables, lo que evidencia una problemática en la gestión de derechos de petición.

Las demás dependencias tienen una participación mucho menor en los fallos en contra. La (DLG) es la tercera con **17** fallos (**6.71%**), seguida por la (DGTIC) con **5** fallos (**1.97%**), y otras dependencias con cifras menores.

Fallos en contra – Derechos de Petición Periodo 01 de octubre de 2024 al 25 de abril 2025.

DEPENDENCIA	FALLOS EN CONTRA	%
OAJ-COBRO	140	46.5 %
DOP	123	40.9 %
DLG	21	6.97 %
DOP-REC	6	1.99 %
DGRFS	4	1.32 %
OAJ-INVITRO	2	0.66 %
DGTIC	2	0.66 %
DAF	2	0.66 %
OAJ-DEFENSA	1	0.34 %
(en blanco)	0	0 %
Total, general	301	100%

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

Entre el 1 de octubre de 2024 y el 25 de abril de 2025, la ADRES acumuló **301** fallos de tutela en contra por vulneraciones al derecho de petición. El análisis de estos datos revela una marcada concentración en dos dependencias principales, lo que las convierte en puntos críticos para la gestión de derechos de petición.

La (OAJ-COBRO) encabeza la lista con **140** fallos en contra, representando el **46.5%** del total. Esto indica que casi la mitad de las decisiones judiciales desfavorables para la ADRES en este periodo se relacionan con la falta de respuesta o respuesta inadecuada de derechos de petición gestionados por esta área.

En segundo lugar, la (DOP) sigue siendo una fuente significativa de fallos en contra, con **123** casos, que equivalen al **40.9%** del total. En conjunto, la OAJ-COBRO y la DOP suman un **87.4%** de todos los fallos desfavorables, lo que destaca un desafío recurrente y estructural en la manera en que estas dos dependencias gestionan los derechos de petición.

Las demás dependencias registran cifras considerablemente menores. (DLG) es la tercera con **21** fallos (**6.97%**), seguida por DOP-REC con **6** fallos (**1.99%**), y el resto de las áreas con porcentajes marginales.

Al comparar los datos de fallos de tutela en contra de la ADRES por derechos de petición entre el 01 de mayo al 26 de octubre de 2024 y el 01 de octubre de 2024 al 25 de abril de 2025.

Se pueden extraer las siguientes conclusiones comparativas:

Aumento en el Número Total de Fallos en Contra: En el primer período, se registraron **253** fallos en contra. En el segundo período, esta cifra se incrementó a **301** fallos en contra. Esto representa un aumento del **19%** en el número de decisiones judiciales desfavorables para la ADRES por incumplimiento a la respuesta en términos a los derechos de petición,

La comparación entre ambos períodos revela una situación que alerta a la ADRES respecto a la gestión de derechos de petición y los consecuentes fallos de tutela en su contra. No solo el número total de fallos ha aumentado, sino que también se ha observado un cambio en el principal foco de preocupación, pasando de la DOP a la OAJ-COBRO. La persistente y alta concentración de fallos desfavorables en estas dos dependencias indica la necesidad imperativa de una intervención profunda y sostenida para revisar y mejorar sus procesos, protocolos y capacidades de respuesta. Sin acciones correctivas efectivas y focalizadas en la OAJ-COBRO y la DOP, es probable que la tendencia de fallos en contra continúe, impactando negativamente la imagen y la eficiencia de la ADRES en la garantía de un derecho fundamental ciudadano.

Se Realizo Prueba de Recorrido al contratista 472 para el trámite de Radicación de Acciones Constitucionales.

Se llevó a cabo una prueba de recorrido con el contratista 472 para evaluar el proceso de radicación de acciones constitucionales. Esta prueba reveló aspectos importantes sobre el manejo de los requerimientos judiciales que llegan a la ADRES.

En promedio, la ADRES recibe diariamente entre 2600 y 3200 requerimientos judiciales entre los cuales se evidenciaron acciones de tutela, demandas, acciones de grupo, acciones de cumplimiento, lo que representa un volumen considerable de trabajo.

Se observó una mejora significativa en el proceso gracias a la integración de una abogada en el equipo de 472. Esta profesional realiza un primer filtro crucial, priorizando los trámites urgentes que requieren una respuesta en un plazo de 2 horas o menos, frente a los requerimientos normales con plazos de 1 o 2 días.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

Este filtro inicial optimiza los tiempos de respuesta, ya que la abogada dedica en promedio solo 15 minutos a esta tarea de clasificación.

Posteriormente, el personal de 472 procede a radicar los documentos en el sistema Orfeo. Este paso toma entre 3 y 5 minutos por cada radicado sin ningún contratiempo.

Es importante señalar que estos tiempos pueden variar si los correos o los soportes presentan inconsistencias en los datos de la tutela u oficio, cuentan con el número de radicado o la información del accionante. Cuando se detectan inconsistencias en la información enviada por el despacho judicial (tanto en el correo como en el oficio), el proceso puede demorarse, ya que se requiere consulta con el área jurídica para determinar el trámite adecuado o incluso contactar al despacho judicial para solicitar aclaraciones.

Una vez completada la radicación, el requerimiento es enviado a la Oficina Asesora Jurídica para su trámite.

Anexo 2. VERIFICACIÓN MAPA DE RIESGOS Y VERIFICACIÓN DE CONTROLES. Atención al ciudadano y PQRS

En la herramienta EUREKA, se verificó la identificación de eventos de riesgo del procedimiento de Gestión Servicio al Ciudadano - PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SISTEMA DE GESTIÓN DE PQRS DE LA ENTIDAD-CANAL VIRTUAL Y CORRESPONDENCIA- GSCI-PR03.

La OCI evidenció que se analizaron los aspectos metodológicos de administración de riesgos indicados en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-DAFP Versión 6-noviembre – 2022, partiendo de la política de administración de riesgos hasta la valoración del riesgo y seguimiento de primera línea de defensa a la efectividad de puntos de control. Ver evaluación documento **Excel AnexoNo.2- Hoja Riesgos**.

Se verificaron los riesgos del procedimiento, observando que tiene identificados:

- Riesgo de corrupción: GSCI-RC01
- Riesgos de gestión: GSCI-RG01, GSCI-RG02
- Riesgos de seguridad de la información: GSCI-RS01

Riesgos de Corrupción:

Para el riesgo de corrupción GSCI-RC01 referente, "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", en la herramienta Eureka se está realizando el seguimiento periódico dejando las evidencias del monitoreo, el último registrado es de 15 de abril de 2025.

La Dirección Administrativa y Financiera en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos, deben realizar la verificación de los controles establecidos para este riesgo de corrupción, se observó que aplicando los controles a la probabilidad del riesgo inherente estos no varían respecto de la probabilidad, el impacto y la zona residual, con lo cual se evidenció que con la aplicación de los controles no se está teniendo ningún efecto; por lo que se sugiere revisar los controles en mención.

Riesgos de Gestión:

De los dos (2) Riesgos de gestión GSCI-RG01 y GSCI-RG02, se verificó el de "Posibilidad de afectación reputacional por sanciones de los organismos de control por falta de calidad e incumplimiento de los términos de ley

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

para responder los Derechos de Petición de los ciudadanos (PQRSD)", y "Posibilidad de afectación 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)", evidenciando que, según la herramienta EUREKA se efectuó monitoreo a GSCI-RG01 24 de abril de 2025 y GSCI-RG02 15 de abril de 2025. Adicionalmente se observó evidencias en cada uno de los controles de las actividades realizadas en la herramienta.

Así mismo, se observó que el control está funcionando, mediante la verificación de correos a todas las áreas de la entidad en el proceso "REPORTE SEMANAL ESTADO PQRSD ", no obstante, se debe continuar con las acciones de fortalecimiento de la gestión para reducir el riesgo, por cuanto no se indica, el proceso responsable ni el responsable de la actividad.

Riesgos de Seguridad de la Información:

Del Riesgo de seguridad de la información: GSCI-RS01, se verificó el riesgo correspondiente a "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", evidenciando que se efectuó monitoreo el 30 de abril de 2025, dejando evidencias en cada una de los controles de las actividades realizadas en la herramienta Eureka.

Resultado del análisis y evaluación al diseño de controles para mitigación de riesgo para atención al ciudadano:

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 6-diciembre – 2022. Ver Anexo 2 Hoja de riesgos.

Análisis y evaluación de riesgos y controles identificados en el procedimiento de Acciones Constitucionales:

Para evaluar el diseño y efectividad de los controles implementados para mitigar la probabilidad de riesgos operativos en el proceso atención de acciones constitucionales, la OCI utiliza el mecanismo de evaluación establecido en la Guía para administración del Riesgo DAFP versión 6-2022, con los siguientes resultados:

Se verificó los riesgos asociados a la atención de acciones constitucionales, observando los procedimientos, manuales operativos, para lo cual se tiene identificados los siguientes riesgos:

Un (1) riesgos de corrupción: GJUR -RC02
 Dos (2) riesgos de gestión GJUR -RG02 y 03
 Un (1) riesgos de seguridad de la información: RJUR -RS01

Anexo 2. Hoja de riesgos Acciones Constitucionales.

Dado lo anterior, se evidenció que se dio cumplimiento a la metodología establecida por la entidad en cuanto a identificación, análisis, valoración y seguimiento de los riesgos.

Riesgo de corrupción GJUR -RC2

Para el riesgo de corrupción GJUR -RC2 referente, "Posibilidad de recibir o solicitar dávidas a nombre propio o de terceros con el fin de ajustar a intereses por proyección de contestaciones de acciones de tutela", en

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

la herramienta Eureka se está realizando el seguimiento periódico dejando las evidencias del monitoreo, el último registrado es de 28 de abril de 2025.

La OAJ en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación y control de riesgos, deben realizar la verificación de los controles establecidos para este riesgo de corrupción, se observó que aplicando los controles a la probabilidad del riesgo inherente estos no varían respecto de la probabilidad, el impacto y la zona residual, con lo cual se evidenció que con la aplicación de los controles no se está teniendo ningún efecto; por lo que se sugiere revisar los controles en mención.

Riesgo de Gestión GJUR -RG02

La OCI verificó el nivel de aceptación de riesgo inherente y residual del evento de riesgo identificado y se observó que este se encuentra dentro los niveles de aceptación establecidos por la Entidad, que indica: "La ADRES está dispuesta a aceptar que los riesgos residuales operacionales y de seguridad de la información se encuentren máximo en la zona moderada como nivel de aceptación y en la medida en que la gestión de riesgo vaya avanzando en su madurez, se traslade a la zona baja". Teniendo en cuenta que el riesgo residual se encuentra en nivel de aceptación (moderado), el último registrado es de 28 de abril de 2025.

Riesgo de Gestión GJUR -RG03

La OCI verificó el nivel de aceptación de riesgo inherente y residual del evento de riesgo identificado y se observó que este se encuentra dentro los niveles de aceptación establecidos por la Entidad, que indica: "La ADRES está dispuesta a aceptar que los riesgos residuales operacionales y de seguridad de la información se encuentren máximo en la zona moderada como nivel de aceptación y en la medida en que la gestión de riesgo vaya avanzando en su madurez, se traslade a la zona baja". Teniendo en cuenta que el riesgo residual se encuentra en nivel de aceptación (moderado), se hace necesario la formulación de acciones de fortalecimiento a la gestión del riesgo. el último registrado es de 28 de abril de 2025.

Riesgo de Seguridad de la Información RJUR -RS01

La OCI verificó el nivel de aceptación de riesgo inherente y residual del evento de riesgo identificado y no se observó que el riesgo residual se encuentra en nivel de aceptación (MODERADO) dentro de los niveles de aceptación establecidos por la Entidad, dado lo anterior, se hace necesario la formulación de acciones de fortalecimiento a la gestión del riesgo. el último registrado es de 29 de abril de 2025.

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 Versión noviembre de 2022. **Ver Anexo 2.**

En términos generales los controles se ejecutan y son efectivos, no obstante, se evidenció que para los riesgos de corrupción el control es débil, no reduce probabilidad, pero su riesgo residual se mantiene alto.

CONCLUSIONES

Resultado del seguimiento a los **Centros de Contacto** de **Atención al ciudadano** con corte a 25 de abril de 2025 se constató que:

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

Canal de atención	Atención al Ciudadano		Cantidad	Variación	
	01 de mayo de 2024 a 25 octubre de 2024	26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025		%	↑ y/o ↓
Orientación PBX	80	65	-15	-18.75%	↓
Orientación Presencial	1.993	2,136	143	7.18%	↑
Orientación Telefónica	45.466	53,274	7.808	17.17%	↑
Orientación Canal Virtual	0	10,346	10.346	100%	↑
TOTAL	47.539	65,821	18.282	38.46%	↑

Resultado del seguimiento a los **Centros de Contacto** de **Atención al ciudadano** con corte a 25 de abril de 2025 se constató que:

Existe un incremento total del 38.46% en la atención al ciudadano, pasando de 47,539 a 65,821. Esto representa 18,282 interacciones con el ciudadano en el segundo período.

La **Orientación PBX** fue el único canal que presentó una disminución del **18.75%**. Esta caída podría estar relacionada con la migración de usuarios hacia otros canales más eficientes o preferidos, como el virtual o el telefónico directo.

La **Orientación Presencial** también mostró un crecimiento positivo del **7.18%**, lo que indica que, aunque no es el canal con mayor volumen, sigue siendo relevante para una parte de los usuarios.

La **Orientación Telefónica** mantiene su posición como el canal con mayor volumen de comunicación del usuario con la Adres, experimentando un aumento del **17.17%** (7,808 interacciones adicionales). Esto evidencia una importancia continua para la atención al cliente.

El **Canal Virtual** en el periodo 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025 registra un impresionante aumento del **100%** al pasar de 0 a 10,346 atenciones al usuario, Esto sugiere una exitosa implementación o promoción de este canal, o una preferencia de los usuarios por las plataformas digitales.

El segundo período se caracterizó por una expansión generalizada en la atención al usuario, impulsada fuertemente por la adopción del canal virtual y el crecimiento sostenido de la orientación telefónica. La disminución en el PBX podría ser un indicio de las preferencias actuales de contacto de los usuarios con la Adres.

Resultado del seguimiento a la atención de la Adres dada a las **PQRSD (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias)**, interpuestas por los ciudadanos con corte a 25 de abril de 2025 se constató que:

PQRSD (26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025.):

1. Para el periodo objeto de la auditoria, se observó que el porcentaje de oportunidad es de 66.63% entre el período comprendido entre 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025., para el porcentaje tramitado fuera de termino 24,15 %, para los vencidos 3,47%., en términos 4.85%, y por vencer 0.9% para un total general de 49.469 quejas validadas para toda la entidad.

La evaluación de la muestra de PQRSD (Solicitudes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) reveló varias áreas de debilidad. Estas pueden clasificarse de la siguiente manera:

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

- Oportunidad en la respuesta:

Incumplimiento de los plazos de respuesta previstos en la Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición) y la Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública). Esto no solo erosiona la confianza pública, sino que también expone a la organización a posibles sanciones legales y disciplinarias y aumento en acciones de tutelas por derechos de petición ha aumentado de **671 del 01 de mayo al 26 de octubre de 2024 a 873** entre 26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025, lo que representa un incremento de más del **30%**.

Por otro lado, al comparar el periodo objeto de auditoria v/s el **mismo periodo** del 01 de noviembre de 2023 al 30 de abril 2024 se observa que el porcentaje de oportunidad es de **79.66%**, para el porcentaje tramitado fuera de termino **19.78%**, para los vencidos **0.45%**, en términos **0.1%**, y por vencer **0.01%** para un total general de **38582** quejas validadas para toda la entidad.

En relación con lo anterior se evidenció un aumento significativo de **38.582** PQRSD en el periodo del **01 de noviembre de 2023 al 30 de abril 2024 a 49.469** PQRSD en el periodo del **26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025**, Esto sugiere un incremento del 28% debido a una mayor demanda de los servicios de la Adres o una ampliación en el alcance de la entidad.

Igualmente, el porcentaje de oportunidades **procesadas a tiempo disminuyó** significativamente de **79.66%** del **01 de noviembre de 2023 al 30 de abril 2024 a 66.63%** el **26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025**. Se trata de una caída sustancial e indica una disminución de la eficiencia del proceso de gestión de quejas, lo cual es una señal de alerta para revisar posibles deficiencias operativas en cada dependencia de la Adres.

Aumento de PQRSD Tramitado fuera de tiempo, vencidas y en Termino:

Tramitado fuera de tiempo: El número de oportunidades tramitadas tarde pasó de **7.628 a 11.944**, y su porcentaje sobre el total pasó del **19,78% al 24,15%**. Este aumento subraya la necesidad de mejorar los tiempos de respuesta y procesamiento de las quejas, ya que se está dejando un número significativo de quejas sin resolver dentro del plazo establecido.

Vencido: Las oportunidades categorizadas como atrasadas experimentaron un aumento de **176 a 1,719**. Se trata de una tendencia preocupante, ya que refleja un retraso generalizado en la resolución de casos y podría impactar negativamente en la percepción de los usuarios sobre la eficiencia del sistema. Su porcentaje también subió del **0,45% al 3,47%**.

Las PQRSD "en **términos**" (presumiblemente oportunidades que aún se encuentran dentro de su período de procesamiento pero que aún no se han completado) aumentaron de **42 a 2.398**. Esto también apunta a un mayor volumen de trabajo pendiente.

- Gestión del aplicativo ORFEO:

Se identifican debilidades importantes en la gestión y uso del sistema ORFEO, que comprometen la eficiencia, trazabilidad y control de los procesos relacionados con las PQRSD. Entre las principales situaciones detectadas se encuentran:

- Inconsistencias o cambios no autorizados en las Tablas de Retención Documental (TRD)

Se han reportado modificaciones en las TRD dentro del sistema ORFEO sin los debidos controles o

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

autorizaciones formales. Esto afecta directamente la clasificación, conservación y acceso adecuado a la documentación institucional, comprometiendo la integridad del sistema documental.

-Falta de registro o vinculación adecuada de las PQRSD

No se están registrando ni vinculando correctamente las solicitudes PQRSD dentro del sistema ORFEO. Esta no es una omisión menor, sino una falla crítica en la captura y seguimiento inicial de los requerimientos ciudadanos.

Cuando las respuestas o actuaciones no se asocian correctamente con la PQRSD original en ORFEO, se generan las siguientes consecuencias:

Pérdida de información: La trazabilidad de la historia del caso se ve comprometida, impidiendo una comprensión completa del proceso de atención y resolución.

Dificultad para supervisar el estado del trámite: Sin un vínculo adecuado, se dificulta el monitoreo del avance de la solicitud, lo que afecta la capacidad de respuesta oportuna.

Falta de trazabilidad y rendición de cuentas: Las auditorías internas o externas se ven limitadas, ya que no existe una cadena clara y documentada de eventos desde la recepción hasta la resolución del requerimiento.

Discrepancias entre la firma digital y la fecha:

Ausencia de firmas digitales certificadas en las respuestas oficiales.

Discrepancias entre la fecha de registro de la respuesta PQRSD en ORFEO y la fecha real de la firma del emisor (coordinador, jefe de área o firmante directo).

1. De la muestra seleccionada por la OCI de 35 PQRSD, el **25.71%** se respondieron dentro de los términos legales, lo que refleja un cumplimiento limitado en la atención oportuna de las solicitudes. Este resultado indica que, aunque un porcentaje de las PQRSD fueron tramitadas a tiempo, el 37.15% se gestionaron fuera de los plazos establecidos, lo que sugiere una deficiencia significativa en el cumplimiento de los tiempos estipulados. Además, un **11.43%** de los casos están vencidos, lo que refuerza la necesidad de mejorar los procesos para asegurar una mayor eficiencia y cumplimiento en la atención de las PQRSD. Por lo tanto, es importante implementar acciones correctivas para mejorar el rendimiento en la gestión de las solicitudes y garantizar que se respondan dentro de los términos legales establecidos.
2. De la muestra seleccionada se evidenció PQRSD sin resolver y sin soportes o sin imagen después de la recepción inicial de 472.

La falta de seguimiento y comunicación entre la dependencia con 472 respecto a los soportes y requisitos iniciales en las PQRSD sin imagen está generando demoras innecesarias e inexactitudes en los registros, afectando la trazabilidad y calidad del proceso de gestión documental.

Lo anterior se debe a que cuando llegan los requerimientos a los departamentos y/o áreas identifican posteriormente que no tienen imágenes, la dependencia debe solicitar colaboración de Tatiana de 472, para determinar si existen o no imágenes del PQRSD cargadas. Esta consulta es esencial para:

- a. Validar lo ocurrido con las imágenes faltantes si se anexaron o no.
- b. Determinar el curso de acción apropiado, como cerrar el requerimiento en Orfeo o cargar las

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

imágenes correspondientes que antes no eran visibles.

- Definición de acciones correctivas para observaciones identificadas: Es importante que El Grupo de Atención al Ciudadano, junto con las áreas de gestión, deben continuar implementando acciones de mejora **Observación No.1**
- para subsanar la observación identificada. Estas acciones deben ser registradas en el sistema EUREKA para su seguimiento y cumplimiento por parte del Grupo de Atención al Usuario.

Acciones de Tutela Gestionadas (26 de octubre 2024 al 25 de abril de 2025.):

- Se gestionó un total de **80.191** de acciones de tutela. De estas, 61 tutelas que representan el (0.09%) vencieron fuera de los términos otorgados por el juez. En termino se respondieron 77.697 que representan el (96.88%), próximas a vencer 2433 representan el (3.03%).
- la OAJ es la encargada de dar respuesta a los requerimientos constitucionales. La falta de oportunidad en la respuesta extemporánea a las acciones de tutela se presenta por demora en otras dependencias, en dar respuesta a los requerimientos de información por parte de esta OAJ, limitando así el tiempo de respuesta por parte del abogado encargado de la acción constitucional.
- El usuario del CRM asignado a la Oficina de Control Interno cuenta con todos los permisos habilitados que tiene el coordinador del área. para realizar las consultas y validaciones para la próxima auditoria de 2025.
- Muestreo de Tutelas para Evaluar la Oportunidad en términos legales: Se tomó una muestra de 35 acciones de tutela. De las cuales treinta y cuatro (34) equivalentes al 97.1% se respondieron dentro de los términos legales, Y una (1) acción de tutela fuera de términos. lo que indica un alto cumplimiento en la atención oportuna de las tutelas.
- El análisis de las acciones de tutela presentadas ante la ADRES revela una tendencia preocupante: un **aumento significativo en el volumen de tutelas recibidas**, sumado a constantes dificultades en la gestión de PQRSD, que contribuyen a este incremento. Si bien la ADRES demuestra una alta tasa de éxito en la respuesta de tutelas dentro de los plazos legales, las causas subyacentes de su aumento exigen atención inmediata.
- La conclusión más llamativa es el **aumento sustancial del número de tutelas**, de 60.642 entre el 1 de mayo y el 25 de octubre de 2024, a **80.191** entre el 26 de octubre de 2024 y el 25 de abril de 2025. Este **incremento del 32,24%** en un período relativamente corto es un indicador crítico.
- Alta tasa de respuesta "en plazo":** El porcentaje de tutelas resueltas "en plazo" se mantiene notablemente alto, con **un 95,69 %** en el primer período e incluso mejorando ligeramente hasta el **96,88 %** en el segundo. Esto indica que, una vez iniciada formalmente una tutela, la Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ) y demás departamentos involucrados suelen ser eficaces en la tramitación y respuesta dentro de los estrictos plazos judiciales.

4. RECOMENDACIONES

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

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

- Continuar con la sensibilización a los funcionarios y contratistas responsables de las peticiones, sobre la importancia de la atención oportuna de la PQRS, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción.
- Realizar capacitaciones y socializaciones con todas las dependencias sobre el cumplimiento del uso correcto de ORFEO al momento de generar respuesta a las PQRS y dejar trazabilidad de la respuesta.
- Continuar fortaleciendo la oportunidad en la atención de respuesta de las PQRS, realizando comparativos que evidencien la reducción de las contestaciones fuera de término, verificando que se encuentran vinculadas en el aplicativo ORFEO, en cuanto a la entrada y salidas de estas.
- Implementar un mecanismo de revisión cuando se realice el cambio de las TRD en el aplicativo Orfeo ya que esto puede afectar el término de la respuesta por parte del área responsable.
- Fortalecer la Comunicación y Coordinación Inter-Áreas.
- Establecer un sistema centralizado de registro y seguimiento para todos los requerimientos judiciales, que permita identificar si una solicitud ya ha sido respondida por alguna dependencia, evitando duplicidades y garantizando la coherencia en las respuestas.
- Realizar un análisis detallado y periódico de la **carga laboral proyectada** en los procesos de Cobro Coactivo, considerando las tendencias de crecimiento de casos.
- Presupuestar los recursos necesarios** (humanos, tecnológicos, etc.) de manera acorde con esta proyección, para evitar desbordes y asegurar la capacidad de respuesta.
- Desarrollar **estrategias de gestión proactiva** que permitan anticipar y mitigar los impactos del aumento constante de casos de Cobro Coactivo, como la automatización de procesos repetitivos o la capacitación continua del personal.
- Análisis de carga de trabajo por tipo de PQRS:** Realizar un estudio detallado para identificar qué tipos de PQRS son más frecuentes en cada dependencia y si esto se correlaciona con la complejidad o el tiempo de respuesta requerido. Esto permitirá una mejor distribución de las responsabilidades y la especialización del personal.
- Estrategias para reducir PQRS repetitivas:** Si se identifican temas recurrentes en las PQRS, la ADRES podría desarrollar materiales informativos (preguntas frecuentes, guías, videos) para abordar estas dudas de forma proactiva y reducir la necesidad de que los ciudadanos presenten solicitudes.
- El grupo de Atención al usuario generara los planes de mejora con las áreas y Direcciones de acuerdo con las observaciones de la presente evaluación
- El Grupo de atención al usuario debe establecer las acciones de mejora de cada área en relación con las observaciones presentadas en el presente informe y debe cargarlo en Eureka y realizar el correspondiente seguimiento al mismo.

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

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	4
			Fecha:	20/05/2022

y al cumplimiento de los requisitos normativos.

3. RESPONSABLES DE LA AUDITORÍA

Nombre	Firma	Proceso	ROLES Y RESPONSABILIDADES (Auditor líder, Auditado, Auditor, Observador, jefe OCI)
Santiago Alfonso Gómez Gutiérrez		Control Interno	Auditor

Fecha de Revisión: 19 de junio de 2025

Fecha de Aprobación: 19 de junio de 2025

Cordialmente,

DEISY CAROLINA FLOREZ PARDO
Jefe OCI

Elaboró: Santiago A. Gómez G.

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 Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI
02	25 de noviembre de 2019	Estandarización Tipo, Tamaño Letra, Márgenes. Incorporación de responsables. Se ajusto el nombre del formato	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI
03	20/05/2022	Se suprimen firmas mecánicas y se incluye firma digital	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI
04	12/11/2024	Se actualiza logo ADRES en el formato.	Vivian Iveth Herrera Colmenares - OCI		