



S118200612180255451000002104100

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 0000021041

Fecha: 06/12/2018

Página 1 de 1

Bogotá, D.C.,

PARA: JUAN JOSÉ TRUJILLO RAMÍREZ
Jefe de la Oficina Asesora Jurídica encargado de las funciones de la
Dirección Administrativa y Financiera

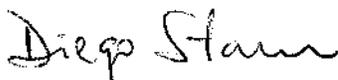
DE: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

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

Posterior a la validación de sus observaciones frente al informe preliminar, de manera atenta, remito para su conocimiento, el informe final de Seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 – Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos - Atención al Ciudadano con corte 31 de octubre de 2018, el cual tuvo por objeto verificar el cumplimiento de los requisitos legales, los procedimientos y políticas aplicables por la ADRES a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formularon, en cumplimiento de la norma antes descrita.

Lo anterior, con el fin de que la Dependencia a su cargo, pueda efectuar el análisis de las conclusiones y recomendaciones incluidas en el informe y a partir de ellas se genere el ajuste al plan de mejoramiento correspondiente.

Cordialmente,



DIEGO HERNANDO SANTACRUZ SANTACRUZ
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Ligia F

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

Copia: Oficina Asesora Jurídica ADRES

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



MINSALUD



GOBIERNO DE COLOMBIA

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día: 5	Mes: 12	Año: 2018
-------------------------------------	---------------	----------------	------------------

Informe No.	IRLI No. 16 - Requerimiento Legal Interno
Nombre del Seguimiento	Seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Atención al Ciudadano y PQRS
Objetivo del Seguimiento	Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, los procedimientos y políticas aplicables por la ADRES a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formularon, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
Alcance del Seguimiento	Validación de una muestra de las peticiones recibidas por la Entidad, tipificadas por modalidad, las Acciones Constitucionales radicadas y contestadas, el reporte de atención telefónica y PBX, el reporte de atención personalizada en las instalaciones de la ADRES y el reporte de atención a través del canal virtual, desde el 1 de mayo y hasta el 31 de octubre de 2018 para establecer si el servicio se está prestando acorde con las normas legales vigentes y con las disposiciones internas dadas por la Entidad, así como del cumplimiento de las normas señaladas para el servicio al ciudadano.
Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia (Arts. 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365) • Ley 594 de 2000, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones" (Título VI) • Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" (Título II) • Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" • Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" (Arts. 76) • Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" • Decreto 2641 de 2012, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011" y la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" parte integrante del decreto. • Decreto 2609 de 2012, "Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado."

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN			 
		Código:	CEGE-F12	Versión:	

	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 103 de 2015, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" - Compilado en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 del Sector Presidencia de la República. • Decreto 124 de 2016, "Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". • Decreto 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente". • Documento CONPES 3649 de marzo de 2010, Política Nacional del Servicio al Ciudadano. • Acuerdo 060 de 2011, "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas". • Resolución 668 de 2018. "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que formulen a la ADRES"
--	--

1. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual señala: "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 1 de mayo y hasta el 31 de octubre de 2018, para lo cual se efectuó una solicitud de información a la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES quien en el marco de lo señalado en el Decreto 1429 de 2016, Artículo 19, numerales 14 y 15 tiene a su cargo realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que le formulen a la entidad, realizando los requerimientos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento que regulan la materia y el respeto de los derechos que sobre el particular les asisten a los ciudadanos.

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

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



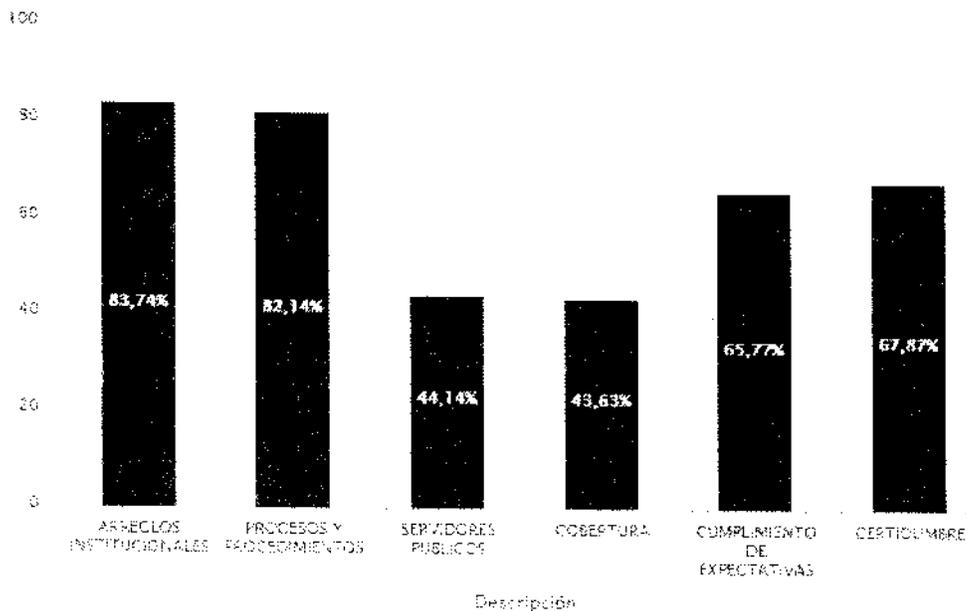
En este sentido, la Oficina de Control Interno desarrolla el presente informe en tres partes, la primera parte será un resumen de los aspectos más relevantes en el diagnóstico realizado en el marco del Comité Interdisciplinario de Servicio al Ciudadano con el acompañamiento del Departamento Nacional de Planeación a partir de la Metodología autogestionada para el mejoramiento de los sistemas de servicio al ciudadano, la segunda consiste en la evaluación del trámite a Peticiones en oportunidad (Tiempo de respuesta) y calidad de la misma (Materialidad de la respuesta) a partir de una ficha técnica de medición, y finalmente se presentaran las conclusiones y recomendaciones a que haya lugar.

I) RESULTADOS DIAGNÓSTICO

Metodología autogestionada para el mejoramiento de los sistemas de servicio al ciudadano

A partir de la información presentada por la ADRES en el marco del Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano correspondiente a la dimensión de Gestión con Valores para Resultado/ Relación Estado Ciudadano y la Política de Servicio al Ciudadano incluida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y de lo señalado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano definida en CONPES 3649 de 2010 y CONPES 3785 de 2013, el Departamento Nacional de Planeación presentó al Comité Interdisciplinario de Servicio al Ciudadano, los siguientes resultados:

Nivel de desempeño por componente



VENTANILLA HACIA ADENTRO



VENTANILLA HACIA AFUERA

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



Así mismo, presentó los resultados por cada uno de los componentes de la Política Nacional de Atención al Ciudadano, así:

		INDICADOR	AVANCE (%)	ASPECTOS RELEVANTES/PARA MEJORAR
ARREGLOS INSTITUCIONALES	VENTANILLA HACIA ADETRON	<i>Desarrollo de estrategias, programas y proyectos encaminados hacia la mejora del servicio al ciudadano.</i>	83%	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de creación del Grupo de atención al ciudadano y establecería dentro de la estructura organizacional de la entidad. • Formulación de acciones e iniciativas para la implementación, actualización y funcionamiento de la política institucional de servicio a la ciudadanía. • Seguimiento a las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como lo establece el art. 5° del Decreto 2641 de 2012
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		<i>Documentación y racionalización de trámites, atención oportuna de las PQRSD que presentan los ciudadanos y la existencia e implementación de protocolos y estándares de servicio.</i>	82%	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar mecanismos de medición. • Articular sistemas de información. • Elaborar informes de PQRSD. • Establecer mecanismos de consulta PQRSD. • Establecer protocolos de servicio con atención diferencial. • Suscribir convenios interadministrativos para aunar esfuerzos entre dependencias y entidades y compartir la información de manera eficiente que reduzca los tiempos de respuesta de cara a la ciudadanía (ej. Se repite solicitud de información en el acceso al edificio y a la oficina). • Describir procedimiento sobre el manejo de correspondencia recibida y aseguramiento de respuesta al ciudadano (en todos los canales).
CERTIDUMBRE (ACUERDOS Y REGLAS CLARAS)	VENTANILLA HACIA AFUERA	<i>Información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atiende un requerimiento/trámite.</i>	67 %	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar ejercicios de validación de la claridad de las comunicaciones dirigidas a los ciudadanos, teniendo en cuenta las características del lector. • Divulgar con los servidores públicos de la entidad la Guía de Lenguaje Claro del PNSC. • Promover la participación de los Servidores Públicos en los talleres y cursos virtuales de Lenguaje Claro ofrecidos por el PNSC.
CUMPLIMIENTO (EXPECTATIVAS/CALIDAD)		<i>Gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, y del uso de esta información para la toma de decisiones.</i>	65%	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar ejercicios de revisión, ajuste y optimización de procesos y procedimientos internos, así como de trámites de cara al ciudadano. • Difundir oferta institucional. • Implementar mecanismos de medición de tiempos de servicio y percepción ciudadana. • Reorientar la oferta de trámites y servicios según los diferentes perfiles o audiencias específicas de ciudadanos (caracterización) • Definir estrategias que permita mejorar servicios y trámites. • Generar acuerdos de niveles de servicio entre dependencias.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



COBERTURA	VENTANILLA HACIA AFUERA	Gestión y fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad, para interactuar con los ciudadanos con el fin de ofrecer información y gestionar trámites, servicios y atender de forma adecuada sus requerimientos.	43%	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar los lineamientos de la NTC 6047 en materia de infraestructura y herramientas de apoyo para personas en condición de discapacidad. Realizar el autodiagnóstico de espacios físicos con base en la herramienta dispuesta por el PNSC para identificar los ajustes a realizar y garantizar el acceso en los puntos de atención a las personas en condición de discapacidad. • Disponer módulos de servicio preferencial. • Adelantar el convenio e implementar con el Ministerio de las TIC's la herramienta "Convertic" y Centro de Relevó. • Verificar el estado físico de las instalaciones dispuestas para el servicio al ciudadano (imagen, limpieza, organización, ventilación, iluminación, señalización, módulos de atención). • Evaluar pertinencia de servicios multilingües. • Ubicar en página web enlaces visibles. • Validar pertinencia de canal itinerante. • Unificar criterios de atención con el canal telefónico.
	SERVIDORES PÚBLICOS	VENTANILLA HACIA ADENTRO	Facilitadores de acceso a derechos.	44%

Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en el oficio de respuesta No 0000020937 del 4 de diciembre de 2018 lo siguiente:

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



"De conformidad con las observaciones presentadas el 25 de septiembre de 2018 por el Comité Interdisciplinario de la ADRES al Departamento Nacional de Planeación- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano DNP-PNSC a los resultados obtenidos por la Entidad en marco del desarrollo de la Metodología de Mejoramiento de los Servicios de Atención al Ciudadano, se recibe el día 20 de noviembre de 2018 informe ajustado con los siguientes resultados: De las 104 recomendaciones iniciales, y una vez validadas con las recomendaciones entregadas por la ADRES, se generaron 47 recomendaciones. Por lo anterior y en cumplimiento al cronograma establecido por el DNP-PNSC para el seguimiento a la implementación de las recomendaciones presentadas, el Comité interdisciplinario tomó la decisión de desarrollar 21 de estas recomendaciones en el Plan de Acción y Plan Anticorrupción 2019. Se adjunta matriz con los nuevos resultados avalados por el DNP-PNSC y las adoptadas para el Plan de Acción y Anticorrupción 2019."

Adicionalmente, el Departamento Nacional de Planeación desarrolló ejercicios de cliente incógnito, con los siguientes resultados:

Cliente Incógnito Presencial

28 de junio de 2018.

- El servidor fue amable y explicó de manera clara y detallada la información que se solicitó.
- El Punto de atención está organizado, iluminado, limpio y ventilado.
- La Entidad cuenta con espacios accesibles.
- La Entidad no cuenta con medios para atender de forma autónoma a personas con discapacidad visual o auditiva.
- Se recomienda mejorar la señalización.
- Duplicidad en la toma de información general en la recepción del edificio y al ingreso de la entidad.

Cliente Incógnito Telefónico

27 de junio de 2018.

- La servidora fue amable y explicó de manera clara y detallada la información que se solicitó. Sin embargo, es necesario fortalecer competencias del saber.

Cliente Incógnito Virtual

29 de junio de 2018.

- Información de fácil acceso y contenido organizado. FAQ
- PQRSD en línea.
- Enlaces funcionan.
- No hay enlace directo a trámites y servicios.
- No cuenta con servicio multilingüe (inglés y español) y medios de acceso a personas con limitaciones visuales y auditivas (señalización de contraste, aumento de fuente, video con intérprete de señas).
- No cuenta con chat.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:




II) TRÁMITE A PETICIONES

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

FICHA TÉCNICA DE LA MEDICIÓN

Herramientas Utilizadas

- Revisión del manual operativo del Proceso de gestión de Servicio al Ciudadano, guías y protocolos de servicio y atención al ciudadano, carta de trato digno al ciudadano.
- Revisión de bases de datos de las peticiones radicados, contestados y pendientes por contestar, tipificadas por modalidad, así como de las acciones constitucionales radicadas y contestadas y las devoluciones de acuerdo con el reporte del SGD – Sistema de Gestión Documental.
- Reportes de Atención Telefónica y PBX, de Atención en el Canal Presencial, Atención en el Canal Virtual de acuerdo con los reportes de CONALCENTER (Acuerdo Marco de Precios CCE-150-1-AMP-2014) cuyo objeto consiste en: "Prestar el servicio de centro de contacto para la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES".

Universo de Base de Datos

Mediante oficio radicado No 0000019625 del 1 de noviembre de 2018, se efectuó requerimiento a la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES para que hiciera entrega de manera física o electrónica de lo siguiente: 1) Base de datos que contenga el listado de las peticiones radicados, contestados y pendientes por contestar, tipificadas por modalidad (derecho de petición en interés general, derecho de petición de interés particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.), desde el 1 de mayo de 2018 y hasta el 31 de octubre de 2018. 2) Reporte del total de Acciones Constitucionales radicadas y contestadas, desde el 1 de mayo de 2018 y hasta el 31 de octubre de 2018. 3) Base de datos que contenga el listado de las devoluciones, desde el 1 de mayo de 2018 y hasta el 31 de octubre de 2018. 4) Reporte de Atención Telefónica y PBX (Call Center), desde el 1 de mayo de 2018 y hasta el 31 de octubre de 2018. 5) Reporte de Atención en el Canal Presencial – Atención Personalizada en las instalaciones de la ADRES, desde el 1 de mayo de 2018 y hasta el 31 de octubre de 2018. 6) Reporte de Atención Canal Virtual, desde el 1 de mayo de 2018 y hasta el 31 de octubre de 2018.

Con Oficio radicado No 0000020080 del 14 de noviembre de 2018, la Dirección Administrativa y Financiera hizo entrega a la Oficina de Control Interno en medio magnético – CD de la siguiente información:

- Base de datos con el listado de las peticiones radicados, contestados y pendientes por contestar, tipificadas por modalidad (derecho de petición en interés general, derecho

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



de petición de interés particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.), desde el 1 de mayo de 2018 y hasta el 31 de octubre de 2018, extraída del SGD con **20.755 registros**.

- Reporte del total de Acciones Constitucionales radicadas y contestadas, desde el 1 de mayo de 2018 y hasta el 31 de octubre de 2018 con **64.890 registros** los cuales están incluidos en la base de datos del SGD.
- Base de datos que contenga el listado de las devoluciones, desde el 1 de mayo de 2018 y hasta el 31 de octubre de 2018 con **16.141 registros**.
- Reporte de Centro de Contacto de la Entidad, se brinda el servicio de Atención telefónica, Presencial y PBX, desde el 1 de mayo de 2018 y hasta el 31 de octubre de 2018 con **29.851 registros**.
- Reporte de Atención Canal Virtual, desde el 1 de mayo de 2018 y hasta el 31 de octubre de 2018 con **3.979 registros** recibidos a través del formulario único de PQRSD creado en la página web de ADRES.

Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en el oficio de respuesta No 0000020937 del 4 de diciembre de 2018 lo siguiente:

"Como es de conocimiento, y con base en el plan de mejoramiento diseñado como resultado de la Auditoría con corte al 30 de mayo de 2018, esta Dirección en cumplimiento a las acciones establecidas, presentó a la Dirección de Gestión de las Tecnologías y las Comunicaciones - DGTIC- las recomendaciones, mejoras y desarrollos al Sistema de Gestión Documental- SGD-, que permitieran dar cumplimiento a lo establecido en toda la normatividad de atención al ciudadano, al igual que requerimiento técnico para la implementación de un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que centralice todas las PQRSD recepcionadas por todos los canales de atención dispuestos por la Entidad. Como respuesta a estos requerimientos, la DGTIC manifestó mediante comunicación con radicado Nro. 13364 del 11 de julio de 2018, que el desarrollo de esta herramienta será implementado en el CRM Sistema de PQRSD para la ADRES y que no se realizarán mejoras u otros desarrollos al SGD.

De igual manera, para dar cumplimiento a la observación sobre la no atención en los términos de Ley de las PQRSD o no contestadas por los funcionarios de la Entidad, la DAF desarrolló como medida de contingencia una herramienta que permitiera conocer e identificar los asuntos tramitados oportunamente, tiempo de respuesta a cada solicitud, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución y el mejoramiento de la tipificación de las PQRSD, herramienta que no fue aprobada en Comité Directivo.

Igualmente se continuará fortaleciendo las competencias de los Servidores Públicos y colaboradores de la Entidad a través de los Programas de Inducción y Reinducción del Plan Institucional de Capacitación, en donde la Dirección Administrativa y Financiera- DAF- brindará charlas de orientación y formalización de las herramientas diseñadas para la atención y trámite de las PQRSD (tales como Resolución para el trámite interno de PQRSD, Protocolos de Atención, Manual de Atención al Ciudadano, Carta de Trato Digno, Lenguaje Claro, etc.)"

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



Población Objeto

Inicialmente se definió como objeto el análisis las peticiones radicados, contestados y pendientes por contestar, tipificadas por modalidad (derecho de petición en interés general, derecho de petición de interés particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.), así como de las acciones constitucionales radicadas y contestadas entre el 1 de mayo de 2018 y hasta el 31 de octubre de 2018.

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

- En los **20.755 registros** entregados en la base de datos de peticiones radicados, contestados y pendientes por contestar, tipificadas por modalidad (derecho de petición en interés general, derecho de petición de interés particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.), se encontraba incluidas las siguientes categorías documentales señaladas en la Resolución 688 de 2018, así:

Categoría comunicación	Cantidad
ACTOS ADMINISTRATIVOS COLPENSIONES	657
CONSULTA BASE DE DATOS	311
DEMANDAS	209
DENUNCIA	1
EMBARGOS	297
NO COMPETENCIA	213
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	16
PETICIÓN DE INTERES GENERAL	94
PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	16442
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	2252
RECLAMACIONES PERSONA NATURAL	1
RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES	44
RESPUESTA INFORME DE AUDITORIA	218
TOTAL GENERAL	20755

En las categorías documentales entregadas no se reportan consultas, quejas, reclamos, ni sugerencias y en cambio se reportan 6 categorías adicionales a las mencionadas en la Resolución 688 de 2018, ellas son: Actos administrativos Colpensiones, Demandas, Embargos, no competencia, reclamaciones persona natural y respuesta informe auditoría.

Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en el oficio de respuesta No 0000020937 del 4 de diciembre de 2018 lo siguiente:

“En las categorías documentales entregadas no se reportan consultas, quejas, reclamos, ni sugerencias toda vez que en el proceso de registro de las PQRSD en el SGD se realiza de

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:




conformidad con las orientaciones dadas por esta Dirección al grupo de Correspondencia, quien realiza una evaluación del contenido de la petición y registra la modalidad de la petición que considera es la apropiada.

No obstante, lo anterior, y con el propósito de fortalecer el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos que permita la elaboración de los informes de PQRSD reglamentarios para medir la oportunidad de respuesta de las PQRSD y demás obligaciones contenidas en los informes, se realiza una depuración a las bases de datos, buscando identificar aquellas características que permitan identificar las PQRSD radicadas en la Entidad (búsqueda por palabras claves).

De otra parte, con relación a la observación "se reportan 6 categorías adicionales a las mencionadas en la Resolución 688 de 2018, ellas son: Actos administrativos Colpensiones, Demandas, Embargos, no competencia, reclamaciones persona natural y respuesta informe auditoría", se informa que mediante correo electrónico del 26 de junio se remitió para aprobación a las Oficinas de Control Interno y Planeación y Control de Riesgos, archivo con las modalidades de PQRSD a implementar en el SGD y en las que se registraron estas particularidades de peticiones radicadas en la Entidad. Lo anterior dadas las características y términos especiales para resolver, definidos por las dependencias competentes para su trámite y de conformidad con lo relacionado en el Capítulo III de la Resolución 668 de 2018 "Reglas especiales para algunas modalidades de petición".

Tal es el caso de la recomendación dada por el Director de la Dirección de Liquidaciones y Garantías, que manifiesta que cuando son respuestas dadas por las EPS respecto a las solicitudes de aclaración en el proceso de reintegro de apropiaciones sin justa causa, los tiempos que se deben observar están en la Resoluciones 3361 de 2013 y 4895 de 2015, es decir, el tiempo que la ADRES se debe tomar para pronunciarse frente a la respuestas que las EPS dan respecto a las auditorías de régimen contributivo y subsidiado es de dos meses. Por esta razón se incluyeron estas categorías en el SGD. Igual situación ha sido manifestada por la Oficina Jurídica frente a los recursos que se presentan.

No obstante, lo anterior, en reunión con el grupo interinstitucional de apoyo al proceso de implementación del nuevo CRM de la Entidad, se acordó que estas categorías no constituyen derechos de petición, para lo cual se replanteará la nueva estructura para ser incluida en el CRM de la Entidad."

Teniendo en cuenta que con lo señalado por la DAF no se aportan nuevas evidencias de cumplimiento, sino que por el contrario se reafirma lo señalado por esta Oficina, no se modifica lo antes señalado. Adicionalmente, es necesario precisar que las categorías incluidas en el Sistema de Gestión Documental SGD no necesariamente corresponden a PQRSD por lo que es menester de la Dirección Administrativa y Financiera como dependencia encargada de la Atención al Ciudadano, en cumplimiento de las funciones señaladas en el Decreto 1429 de 2016, efectuar la validación de lo que se reporta como PQRSD y la información que se incluye en los informes y no vale la pena adicionar información sobre procedimientos misionales o correspondencia general como actualmente se hace.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN			
		Código:	CEGE-F12	Versión:	

- En los **64.890 registros** entregados en la base de datos de Acciones Constitucionales radicadas y contestadas, se encuentra lo siguiente:

Descripción	
Sentencia que no impone obligación a la ADRES; se archiva sin trámite	35258
Tramitada	22180
Adjudicada sin trámite	3770
Término vencido	1867
Repetida	1439
Sentencia con obligación ADRES	111
Reasignado por competencia	67
Acuso de recibido	27
Radicación Anexos	22
Terminado sin mencionar trámite realizado	18
Respuesta con un radicado diferente al de entrada	16
No es una tutela	10
Informativo	50
Respuesta a informe	9
Reenvío de mail	9
Acción de cumplimiento	8
Contestación de tutela	7
Sin trámite por falta de insumos técnicos	7
Requiere notificación personal	6
Problemas con el archivo	5
Se archiva sin trámite	4
Total general	64890

Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, el Coordinador del Grupo de Acciones Constitucionales y de Tutela señaló en el oficio de respuesta No 0000020866 del 30 de noviembre de 2018 lo siguiente:

Ahora bien, dentro del manejo de los radicados de tutela, el Grupo de Acciones Constitucionales tiene establecido los siguientes parámetros de archivo:

Quando se trate de una sentencia que no necesite ser impugnada	Sentencia que no impone obligación a la ADRES; se archiva sin trámite
Quando se trate de un auto meramente Informativo, como el que concede un recurso.	Auto que no impone obligación a la ADRES; se archiva sin trámite
Quando se trate de una tutela que ya había sido tramitada anteriormente	Tutela repetida; se tramitó con el radicado N° ____
Quando se venza el término otorgado por el Juez para contestar (ÚNICAMENTE PARA TUTELA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS)	Tutela de prestación de servicios de salud; vencido el término otorgado por la autoridad judicial se archiva sin trámite, y se queda a la espera de la notificación de la respectiva sentencia.
Quando se venza el término otorgado por el Juez para contestar (no entrega de Insumo)	Tutela de ____; vencido el término otorgado por la autoridad judicial sin que hubiese sido entregado insumo por parte del área técnica encargada, se archiva sin trámite, y se queda a la espera de la notificación de la respectiva sentencia.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



Quando el Juzgado no contesta el correo de solicitud de nuevo envío de anexos	Tutela remitida sin anexos; la autoridad judicial no dio respuesta a la solicitud de envío de la documentación faltante; se archiva sin trámite
Quando se realiza un reparto vencido el término para responder	Tutela repartida cuando el término otorgado para respuesta se encontraba vencido; se archiva sin trámite y se queda a la espera de la sentencia
Cumplimiento de sentencia BDUA	Sentencia BDUA, con obligación para ADRES; se remitió correo electrónico al área técnica respectiva el DD/MM/AA, para lo de su competencia
Quando se trata de radicados sin imagen, repartidos por fuera de términos	Radicado repartido por fuera del término por atrasos en el cargue de imagen por parte del área de correspondencia. Se archiva sin trámite
Quando se archivan radicados vencidos por el traslado de servidores, el 16 de agosto de 2018	Tutela de prestación de servicios. Vencido el término otorgado por la autoridad judicial, debido a la imposibilidad de contar con el Sistema SGD por el traslado de servidores, se archiva sin trámite, y se queda a la espera de la notificación de la respectiva sentencia

Para el caso de providencias que no incluyen obligaciones o carga para la ADRES, se establecieron dos causales de archivo: "Sentencia que no impone obligación a la ADRES; se archiva sin trámite" y "Auto que no impone obligación a la ADRES; se archiva sin trámite". Como se explicó en el punto N° 1, el abogado realiza el análisis del radicado recibido, y si se determina que el mismo no tiene consigo cargas para la Entidad puede ser archivado sin trámite.

En este punto debe ponerse de presente que los porcentajes incluidos en el informe podrían llevar a la errada convicción de que, por el sólo hecho de estar archivados sin trámite, constituye una falencia de quien estuvo a cargo del radicado, lo cual no se compeadece de la realidad.

CONCLUSIÓN: Rescatando el ejercicio mental que presupone para cada abogado determinar si el radicado se archiva o no, esta Coordinación considera que el mismo debe ser calificado como tramitado, pues implicó trabajo para el Grupo de Acciones Constitucionales y de Tutela."

En este contexto y a partir de la validación de la OCI de las nuevas evidencias presentadas, se modifica el cuadro inicial, adicionando el termino TRAMITADO en donde se acoge la justificación dada por la Oficina Asesora Jurídica, así:

Descripción	
Sentencia que no impone obligación a la ADRES; se archiva sin trámite - TRAMITADO	35.258
Tramitada	22.180
Adjudicada sin trámite	3.770
Término vencido	1.867
Repetida - tramitado	1.439
Sentencia con obligación ADRES - TRAMITADO	111
Reasignado por competencia - TRAMITADO	67
Acuso de recibido - TRAMITADO	27
Radicación Anexos - TRAMITADO	22
Terminado sin mencionar trámite realizado	18
Respuesta con un radicado diferente al de entrada - TRAMITADO	16
No es una tutela - TRAMITADO	10

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN			
	Código:	CEGE-F12	Versión:	2	

Descripción	
Informativo - TRAMITADO	50
Respuesta a informe - TRAMITADO	9
Reenvío de mail - TRAMITADO	9
Acción de cumplimiento	8
Contestación de tutela - TRAMITADO	7
Sin trámite por falta de insumos técnicos	7
Requiere notificación personal - TRAMITADO	6
Problemas con el archivo	5
Se archiva sin trámite	4
TOTAL GENERAL	64.890

Ahora bien, la OCI no comparte la explicación dada por el Coordinador del Grupo de Acciones Constitucionales y de Tutela frente a las "Tutelas Sin trámite por falta de insumos técnicos" ya que es responsabilidad de la Oficina Jurídica de la ADRES en el marco de lo señalado en el numeral 9 del artículo 11 del Decreto 1429 de 2016 "Atender y resolver las acciones de tutela, de grupo, cumplimiento y populares y demás acciones constitucionales en las que se haga parte o tenga interés la ADRES." y para esta oficina el tema de la atención va más allá del envío de uno o varios correos electrónicos solicitando insumos, se trata de efectuar una gestión efectiva para dar la respuesta a un requerimiento específico y más aún cuando se trata de una acción de tutela en la que es menester de la Entidad pronunciarse de fondo frente a las pretensiones del accionante.

- En los **16.141 registros** entregados en la base de datos de devoluciones, se efectuó el cruce contra el registro del SGD para hacer la traza de peticiones tipificadas por modalidad: derecho de petición en interés general, derecho de petición de interés particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia y denuncia. Sin embargo, no fue posible efectuar dicho cruce dado que no hay un dato común que permita enlazar la información. En ese sentido, se desconoce si dentro del universo de peticiones radicadas y contestadas existe realmente alguna devolución asociada o si posterior a la devolución se efectuó algún trámite para realizar la entrega de la comunicación al destinatario.

Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en el oficio de respuesta No 0000020937 del 4 de diciembre de 2018 lo siguiente:

"Con la información de los documentos devueltos a partir del primer día de septiembre, se realizó una estrategia encaminada a determinar con total certeza y efectividad la entrega a las áreas de los documentos recibidos como devueltos, además de garantizar que la imagen con la guía o constancia de devolución este a disposición de los funcionarios, para que las áreas puedan realizar el respectivo trámite a que haya lugar, los cuales se encuentran cargados al SGD con corte al 30 de noviembre de 2018".

- En los **29.851 registros** entregados en el reporte, se encuentra lo siguiente:

CANAL DE ATENCIÓN	ATENCIÓNES EFECTIVAS
TELÉFONICO	22.281
PRESENCIAL	1.919
PBX	5.651

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



En los insumos remitidos por la Dirección Administrativa y Financiera no se encontró detalle acerca de estos registros.

Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en el oficio de respuesta No 0000020937 del 4 de diciembre de 2018 lo siguiente:

“Con relación a la observación realizada “los insumos remitidos por la Dirección Administrativa y Financiera no se encontraron detalle acerca de estos registros”, se precisa que se remitió la información solicitada como Reporte de atención telefónica, presencial y PBX. Por lo anterior, en caso de requerirse las bases de datos con los registros de las atenciones realizadas por estos canales, las mismas se encuentran disponibles para su consulta.

Es importante precisar, que el objeto del servicio del centro de contacto a través del canal telefónico, presencial y PBX, corresponde al de asesorar y orientar a los ciudadanos (no se constituyen como derechos de petición) y direccionar, en caso de requerirse, las llamadas recibidas por el PBX, facilitando la gestión y el acercamiento a los servicios que presta la ADRES de forma oportuna y confiable.”

- En los **3.879 registros** entregados en el reporte de Atención Canal Virtual, se encuentra los recibidos por la Entidad a través del formulario único de PQRSD publicado en la página web de la Entidad, a partir de las recomendaciones generadas en el informe anterior.

Marco Estadístico

Posterior al análisis de la información suministrada por la Dirección Administrativa y Financiera de la base de datos de las peticiones radicados, contestados y pendientes por contestar, tipificadas por modalidad (derecho de petición en interés general, derecho de petición de interés particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.), así como de las acciones constitucionales radicadas y contestadas, la OCI toma una muestra aleatoria de **82 registros¹**, que incluye, peticiones de información, peticiones de información particular, peticiones de información entre autoridades y tutelas tramitadas desde el 1 de mayo de 2017 y hasta el 31 de octubre de 2018, así:

CATEGORÍA DE LA COMUNICACIÓN	No. COMUNICACIONES POR VERIFICAR
ACTOS ADMINISTRATIVOS COLPENSIONES	4
CONSULTA BASE DE DATOS	7
DEMANDAS	3
EMBARGOS	3
NO COMPETENCIA	7
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	29
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	7
RESPUESTA INFORME DE AUDITORIA	2
TUTELAS	20

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

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



ANÁLISIS DE LA MUESTRA

ACTOS ADMINISTRATIVOS COLPENSIONES

La base de datos contiene una "Categoría comunicación" denominada Actos administrativos Colpensiones, de los 657 registros allí señalados, se tomó una muestra de 4 peticiones incluidas en dicha categoría. Los resultados de la evaluación de la muestra son los siguientes:

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
1	E11910310518044955E000009135400 de 31 de mayo de 2018	S11910120618042444S000009135400 12 de junio de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, interpuso recurso de reposición <u>dentro de los términos</u> , en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>efectuó el trámite requerido de acuerdo con la línea jurídica señalada por la Entidad</u>
2	E11910280818114022E000013149400 de 28 de agosto de 2018.	S11420200318035921S000001590000 de 30 de agosto de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, interpuso recurso de reposición <u>dentro de los términos</u> , en el SGD se encuentra el formato pdf, pero no está registrado el recibido de entrega, la validación permite señalar que se <u>efectuó el trámite requerido de acuerdo con la línea jurídica señalada por la Entidad</u>
3	E11910241018083327E000016024000 de 24 de octubre de 2018.	S11910041118035647S000016024000 de 4 de noviembre de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, interpuso recurso de reposición <u>dentro de los términos</u> , en el SGD se encuentra el formato pdf, pero no está registrado el recibido de entrega, la validación permite señalar que se <u>efectuó el trámite requerido de acuerdo con la línea jurídica señalada por la Entidad</u>
4	E11910260718042819E000011667100 de 26 de julio de 2018.	No tiene Respuesta la solicitud, indicaba notificación personal.	En la revisión del radicado de entrada, se observó que se solicitaba notificación personal, por lo que la Oficina Asesora Jurídica, realizó la mencionada notificación. En este sentido, se efectuó el

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



				<u>trámite requerido de acuerdo con la línea jurídica señalada por la Entidad.</u>
--	--	--	--	--

La categoría de la comunicación no está registrada en el SGD, sin embargo, corresponde a la categoría RECURSOS señalada en la Resolución 668 de 2018. "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que formulen a la ADRES", por lo tanto, para la validación efectuada se tomaron en cuenta los términos señalados en el artículo 76 del Capítulo V PUBLICACIONES, CITACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011)².

CONSULTA BASE DE DATOS

La base de datos contiene una "Categoría comunicación" denominada Petición de Información, de los 311 registros allí señalados, se tomó una muestra de 7 peticiones incluidas en dicha categoría. Los resultados de la evaluación de la muestra son los siguientes:

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
5	E11610171018043834E000015712300 de 17 de octubre de 2018	S11610301018111727S000015712300 de 30 de octubre de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dio respuesta al peticionario dentro de los términos, en el SGD no está registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se respondió de fondo al requerimiento.
6	E11610070918103754E000013649400 de 7 de septiembre de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia no tramitó la solicitud por estar duplicada.
7	E11610090818120054E000012291600 de 09 de agosto de 2018	S11610190918021912S000012291600 de 19 de septiembre de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dio respuesta al peticionario de forma extemporánea, en el SGD se encuentra registrado el soporte

² ARTÍCULO 76. OPORTUNIDAD Y PRESENTACIÓN. Los recursos de reposición y apelación deberán interponerse por escrito en la diligencia de notificación personal, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella, o a la notificación por aviso, o al vencimiento del término de publicación, según el caso. Los recursos contra los actos presuntos podrán interponerse en cualquier tiempo, salvo en el evento en que se haya acudido ante el juez.

Los recursos se presentarán ante el funcionario que dictó la decisión, salvo lo dispuesto para el de queja, y si quien fuere competente no quisiere recibirlos podrán presentarse ante el procurador regional o ante el personero municipal, para que ordene recibirlos y tramitarlos, e imponga las sanciones correspondientes, si a ello hubiere lugar.

El recurso de apelación podrá interponerse directamente, o como subsidiario del de reposición y cuando proceda será obligatorio para acceder a la jurisdicción. Los recursos de reposición y de queja no serán obligatorios.

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
8	E11610010918045725E000013348500 de 1 de septiembre de 2018	S11610200918040922S000013348500 de 20 de septiembre de 2018.	de entrega, la validación permite señalar que se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento. En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dio respuesta al peticionario <u>de forma extemporánea</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento.
9	E11610310518105144E000009088700 de 31 de mayo de 2018.	S11610200618033651S000009088700 de 20 de junio de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dio respuesta al peticionario <u>de forma extemporánea</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento. El requerimiento está tipificado como solicitud de información, pero corresponde a una consulta base de datos.
10	E11610130618031207E000009626900 de 13 de junio de 2018.	S11610050718093650S000009626900 de 05 de julio de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dio respuesta al peticionario <u>de forma extemporánea</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento. El requerimiento está tipificado como solicitud de información, pero corresponde a una consulta base de datos.
11	E11610110918032915E000013776200 de 11 septiembre de 2018	S11610180918102923S000013776200 de 18 de septiembre de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, dio respuesta al peticionario

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
		dentro de los términos, en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se respondió de fondo al requerimiento.

DEMANDAS

La base de datos contiene una "Categoría comunicación" denominada Demandas, de los 209 registros allí señalados, se tomó una muestra de 3 peticiones incluidas en dicha categoría. Los resultados de la evaluación de la muestra son los siguientes:

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
12	E11910300818014029E000013270600 de 30 de junio de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia Oficina Asesora Jurídica no tramitó la solicitud en la causa de no respuesta señala "DANIEL FELIPE MORA"
13	E11910250718074140E000011508600 de 25 de julio de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia Oficina Asesora Jurídica no tramitó la solicitud en la causa de no respuesta señala "JUAN RAFAEL PINO"
14	E11910280618021046E000010389600 de 28 de junio de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia Oficina Asesora Jurídica no tramitó la solicitud en la causa de no respuesta señala "FRANKLIN CORTES CASTILLO"

EMBARGOS

La base de datos contiene una "Categoría comunicación" denominada Embargos, de los 297 registros allí señalados, se tomó una muestra de 3 peticiones incluidas en dicha categoría. Los resultados de la evaluación de la muestra son los siguientes:

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
15	E11910310518031024E000009117600 de 31 de mayo de 2018	S11910070618011746S000009117600 de 7 de junio de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al juzgado dentro de los términos, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se efectuó el trámite requerido de acuerdo con la línea jurídica señalada por la Entidad

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



16	E11910250518042417E000008852100 de 25 de mayo de 2018	S11910070618030654S000008852100 de 7 de junio de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al juzgado <u>dentro de los términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>efectuó el trámite requerido de acuerdo con la línea jurídica señalada por la Entidad</u> .
17	E11910270618041455E000010346400 de 27 de junio de 2018	S11910290618111617S000010346400 de 29 de junio de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al juzgado <u>dentro de los términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>efectuó el trámite requerido de acuerdo con la línea jurídica señalada por la Entidad</u> .

NO COMPETENCIA

La base de datos contiene una "Categoría comunicación" denominada No Competencia, de los 213 registros allí señalados, se tomó una muestra de 7 peticiones incluidas en dicha categoría. Los resultados de la evaluación de la muestra son los siguientes:

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
18	E11740240818050108E000013018700 de 24 de agosto de 2018	S11740290818022529S000013018700 de 29 de agosto de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera tiene un pantallazo de envío de un correo electrónico, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación no permite evidenciar el tipo de respuesta que se dio al peticionario o el traslado.
19	E11740060918080522E000013546500 del 6 de septiembre de 2018	S11740070918112159S000013546500 del 7 de septiembre de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera tiene un pantallazo de envío de un correo electrónico, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación no permite evidenciar el tipo de

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
			respuesta que se dio al peticionario o el traslado.
20	E11740140618082555E000009644500 de 14 de junio de 2018	S11740180618084215S000009644500 de 18 de junio de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera tiene un pantallazo de envío de un correo electrónico, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación no permite evidenciar el tipo de respuesta que se dio al peticionario o el traslado.
21	E11910161018104444E000015583000 de 16 de octubre de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia Oficina Asesora Jurídica no tramitó la solicitud en la causa de no respuesta señala "THERLY FARJETH HERNANDEZ MSPS"
22	E11740260718110104E000011619600 de 26 de julio de 2018	S11740300718102929S000011619600 de 30 de julio de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera tiene un pantallazo de envío de un correo electrónico, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación no permite evidenciar el tipo de respuesta que se dio al peticionario o el traslado.
23	E11910060918014407E000013592300 de 25 de septiembre de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia Oficina Asesora Jurídica no tramitó la solicitud en la causa de no respuesta señala "TRASLADO POR COMPETENCIA AL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL [jpcorredor@minsalud.gov.co]"
24	E11740290918113658E000014791300 de 29 de septiembre de 2018	S11740051018112136S000014791300 de 5 de septiembre de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera tiene un pantallazo de envío de un correo electrónico, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación no permite evidenciar el tipo de respuesta que se dio al peticionario o el traslado.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN			
		Código:	CEGE-F12	Versión:	

Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en el oficio de respuesta No 0000020937 del 4 de diciembre de 2018 lo siguiente:

“Una vez validados los radicados en el SGD se evidencia que las 6 PQRSD fueron tramitadas en el término de ley y la evidencia se encuentra registrada en el SGD. Para la consulta del trámite dado a las PQRSD registradas en el SGD, se debe proceder a buscar no por el Sticker, si no con los números resaltados del radicado Ejm. E11740140618082555E000009644500”.

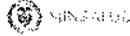
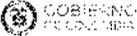
En este contexto y a partir de la validación de la OCI de las nuevas evidencias presentadas, se modifica la observación a los 6 radicados (18, 19, 20, 22, 24 y 56) así:

“En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera tiene un pantallazo de envío de un correo electrónico, en el SGD se encuentran registrados los soportes de entrega, pero no asociados a un mismo sticker, para encontrarlos es necesario buscar los números del radicado la validación permite evidenciar el tipo de respuesta que se dio al peticionario o el traslado”.

PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR

La base de datos contiene una “Categoría comunicación” denominada Petición de Interés Particular, de los 16.442 registros allí señalados, se tomó una muestra de 29 peticiones incluidas en dicha categoría. Los resultados de la evaluación de la muestra son los siguientes:

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
25	E11910290518042743E000008998200 de 29 de mayo de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia Oficina Asesora Jurídica no tramitó la solicitud en la causa de no respuesta señala "se envía respuesta por correo electrónico luisangelgallegodo@gmail.com "
26	E11510170818103137E000012663600 del 17 de agosto de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Dirección de Otras Prestaciones, <u>no dio respuesta</u> al peticionario y los términos se encuentran vencidos.
27	E11910181018083934E000015724000 de 18 de octubre de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica <u>no dio respuesta</u> al peticionario y los términos se encuentran vencidos. Está tipificado como Petición de Interés

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN			 
		Código:	CEGE-F12	Versión:	

			Particular, pero corresponde a Embargo.
28	E11910290518100917E000008950300 de 27 de mayo de 2018.	S11910120618113802S000008950300 de 12 de junio de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al peticionario <u>dentro de los términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento.
29	E11510070918110300E000013653200 de 7 de septiembre de 2018.	S11510301018080250S000013653200 de 30 de octubre de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Otras Prestaciones, dio respuesta al peticionario <u>de forma extemporánea</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo</u> al requerimiento.
30	E11910310518014126E000009105000 de 31 de mayo de 2018.	S11910180618112231S000009105000 de 18 de junio de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al peticionario <u>dentro de los términos</u> , en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>respondió de fondo</u> al requerimiento.
31	E11910250518040918E000008850300 de 25 de mayo de 2018	S11910280618031614S000008850300 de 28 de junio de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al juzgado <u>fuera de los términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>efectuó el trámite requerido de acuerdo con la línea jurídica señalada por la Entidad</u> . Está tipificado como Petición de Interés Particular, pero corresponde a Embargo.
32	E11510090818104950E000012279300 de 9 de agosto de 2018.	S11510081118123501S000012279300 de 8 de noviembre de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Otras Prestaciones, dio respuesta al peticionario <u>fuera de los términos</u> , en el SGD no se

			encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo al requerimiento.</u>
33	E11910310518103723E00000908/100 de 31 de mayo de 2018.	S11910180618102818S000009087100 de 18 de junio de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al peticionario <u>dentro de los términos</u> , en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se efectuó el trámite requerido de acuerdo con la línea jurídica señalada por la Entidad.</u>
34	E11510181018035425E000015775800 de 18 de octubre de 2018.	S11510131118051038S000015775800 de 13 de noviembre de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Otras Prestaciones, dio respuesta al requerimiento <u>fuera de los términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo al requerimiento.</u>
35	E11310191018083233E000015796500 19 de octubre de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Recursos Financieros de Salud, <u>no dio respuesta al peticionario</u> y los términos se encuentran vencidos.
36	E11410230818020052E000012926100 de 23 de agosto de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Liquidaciones y Garantías, <u>no dio respuesta al peticionario</u> y los términos se encuentran vencidos.
37	E11910280818115415E000013150800 de 28 de agosto de 2018.	S11910190918035301S000013150800 de 19 de septiembre de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al peticionario <u>fuera de los términos</u> , en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se efectuó el trámite requerido de acuerdo con la línea jurídica señalada por la Entidad.</u>
38	E11910250718122716E000011550300 de 25 de julio de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	

			dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica señaló que la solicitud correspondía a un documento informativo.
39	E11910280818110418E000013145000 de 28 de agosto de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia Oficina Asesora Jurídica no tramitó la solicitud, en la causa de no respuesta señala "ARCHIVO".
40	E11910270618102951E000010303900 de 27 de junio de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia no tramitó la solicitud por estar duplicada.
41	E11410300518080938E000009011200 de 30 de mayo de 2018.	S11410230818045404S000009360000 del 23 de agosto de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Liquidaciones y Garantías, dio respuesta al peticionario fuera de los términos, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se respondió de fondo al requerimiento. En este caso la entrada y la salida tienen distinto número de SGD.
42	E11410170818093658E000012657100 de 17 de agosto de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia que recibió la solicitud, para este caso la Dirección de Liquidaciones y Garantías archivó la solicitud ya que su carácter era informativo.
43	E11510130918034843E000013877900 de 13 de septiembre de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Dirección de Otras Prestaciones, no dio respuesta al peticionario y los términos se encuentran vencidos.
44	E11310150918022306E000014012700 de 15 de septiembre de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia que recibió la solicitud, para este caso la Dirección de Gestión de Recursos Financieros de salud archivó la solicitud ya que su carácter era informativo.
45	E11510120918033736E000013849200 de 12 de septiembre de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia que recibió la solicitud, para este caso la Dirección de Otras Prestaciones

			archivó la solicitud ya que su carácter era informativo.
46	E11410101018013854E000015377200 de 10 de octubre de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Dirección de Liquidaciones y Garantías, <u>no ha dado respuesta</u> al peticionario debido a que se encuentra en términos, de acuerdo con lo señalado en la Resolución 4358 de 2018 (40 días hábiles). La tipificación es incorrecta debido a que corresponde a una respuesta a informe de auditoría.
47	E11410111018011858E000015442800 de 11 de octubre de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Dirección de Liquidaciones y Garantías, <u>no dio respuesta</u> al peticionario y los términos se encuentran vencidos.
48	E11910290818041456E000013234700 de 29 de agosto de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia no tramitó la solicitud por estar duplicada.
49	E11910290818035521E000013231600 de 29 de agosto de 2018	S11910170918033041S000013231600 de 17 de septiembre de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al peticionario <u>fuera de los términos</u> , en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>efectuó el trámite requerido de acuerdo con la línea jurídica señalada por la Entidad</u> .
50	E11410030518080345E000007662300 de 3 de mayo de 2018.	S11410091118122134S000007662300 de 9 de noviembre de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Dirección de Liquidaciones y Garantías <u>dio respuesta</u> al peticionario fuera de <u>términos</u> , de acuerdo con lo señalado en la Resolución 3361 de 2013, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega. La tipificación es incorrecta debido a que corresponde a una respuesta a informe de auditoría.
51	E11410030518103417E000007686300 de 3 de mayo de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Dirección de Liquidaciones y Garantías, <u>no</u>

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:

			dio respuesta al peticionario y los términos se encuentran vencidos.
52	E11910030518090714E000007671900 de 3 de mayo de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia Oficina Asesora Jurídica no tramitó la solicitud en la causa de no respuesta señala "REPARTO ASIGNADO A CARMEN ELISA JARAMILLO"
53	E11430030518103804E000007686900 de 3 de mayo de 2018	S114300405180841371000001000300 sin fecha	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Liquidaciones y Garantías, dio respuesta, pero la comunicación está en Word y no tiene número de radicado, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se respondió de fondo al requerimiento. En este caso la entrada y la salida tienen distinto número de SGD.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN ENTRE AUTORIDADES

La base de datos contiene una "Categoría comunicación" denominada Peticiones de Información entre Autoridades, de los 2.252 registros allí señalados, se tomó una muestra de 7 peticiones incluidas en dicha categoría. Los resultados de la evaluación de la muestra son los siguientes:

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
54	E11910300518103807E000009025600 de 30 de mayo de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Dirección de Liquidaciones y Garantías, <u>archivo la solicitud por no ser de su competencia</u> con la siguiente anotación "La notificación no hace referencia a ADRES se encuentran dirigidas a otra Entidad por lo tanto se realizó devolución del requerimiento al correo de la SNS."
55	E11910250518031142E000008841400 de 25 de mayo de 2018	N/A	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta "poder RADICADO".

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



			El requerimiento está tipificado como una petición entre autoridades, pero corresponde a una demanda.
56	E11740270818073810E000013031500 de 27 de agosto de 2018	S11740270818122101S000013031500 de 27 de agosto de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera tiene un pantallazo de envío de un correo electrónico, en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación no permite evidenciar el tipo de respuesta que se dio al peticionario o el traslado.
57	E11210180918102050E000014116100 de 18 de septiembre de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Dirección General, <u>archivo por ser una comunicación de carácter informativo</u> con la siguiente anotación "Es una circular informativa no requiere respuesta sino acatar lo que piden"
58	E11210291018092853E000016254600 de 29 de octubre de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Dirección Administrativa y Financiera, <u>no dio respuesta</u> al peticionario (MSPS) y los términos se encuentran vencidos.
59	E11510171018115032E000015679200 de 17 de octubre de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Dirección de Otras Prestaciones, <u>no dio respuesta</u> a la solicitud porque es informativa. Sin embargo, no ha sido archivada ni cuenta con ningún trámite.
60	E11740180718023113E000011297600 del 18 de julio de 2018.	S11740020818114103S000011297600 de 2 de agosto de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, <u>dio respuesta al peticionario dentro de los términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo al requerimiento</u> .

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	

RESPUESTA INFORME DE AUDITORÍA

La base de datos contiene una "Categoría comunicación" denominada Respuesta Informe de Auditoría, de los 128 registros allí señalados, se tomó una muestra de 2 peticiones incluidas en dicha categoría. Los resultados de la evaluación de la muestra son los siguientes:

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
61	E11910250618031600E000010200000 de 25 de junio de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la Oficina Asesora Jurídica no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta "JOHANA AFRICANO". El requerimiento está tipificado como una respuesta informe de auditoría, pero corresponde a un apoyo técnico en el marco de un proceso judicial.
62	E11410240718040341E000011499200 de 24 de julio de 2018.	S11410290818022715S000011499200 de 29 de agosto de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección de Liquidaciones y Garantías, dio respuesta al peticionario <u>dentro de los términos</u> , en el SGD se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo</u> al requerimiento.

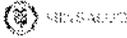
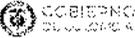
Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en el oficio de respuesta No 0000020937 del 4 de diciembre de 2018 lo siguiente:

"Como acciones realizadas por esta Dirección, se remitió a cada uno de los directores el consolidado de la muestra que presentaron observaciones, de las cuales se recibió respuesta de la Oficina Asesora Jurídica, Dirección de Gestión de Recursos Financieros de Salud y Atención al Ciudadano, al cierre del presente informe no se había recibido respuesta de la Dirección de Otras Prestaciones y de la Dirección de Liquidaciones y Garantías.

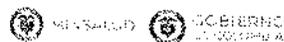
Respuesta Grupo de Representación Judicial

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES	MANIFESTACION DE LA COORDINACIÓN
12	E11910300818014029E000013270 600 de 30 de junio de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia Oficina Asesora Jurídica no tramitó la solicitud en la causa de no respuesta	En las obligaciones contractuales del abogado Daniel Mora, no se contempló el manejo del SGD, razón por la cual se le efectuaba el reparto vía correo electrónico, a pesar de que tuvo usuario.

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES	MANIFESTACIÓN DE LA COORDINACIÓN
			señala "DANIEL FELIPE MORA"	En consecuencia, la causa de no respuesta implica que el documento el día de su archivo fue asignado al citado apoderado.
13	E1191025071807 4140E000011508 600 de 25 de julio de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia Oficina Asesora Jurídica no tramitó la solicitud en la causa de no respuesta señala "JUAN RAFAEL PINO"	En las obligaciones contractuales del abogado Juan Pino, en su calidad de externo, no se contempló el manejo del SGD, razón por la cual se le efectuaba el reparto vía correo electrónico. En consecuencia, la causa de no respuesta implica que el documento el día de su archivo fue asignado al citado apoderado.
14	E1191028061802 1046E000010389 600 de 28 de junio de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia Oficina Asesora Jurídica no tramitó la solicitud en la causa de no respuesta señala "FRANKLIN CORTES CASTILLO"	En las obligaciones contractuales del abogado Franklin Cortes, en su calidad de externo- Cali y Pasto, no se contempló el manejo del SGD, razón por la cual se le efectuaba el reparto vía correo electrónico. En consecuencia, la causa de no respuesta implica que el documento el día de su archivo fue asignado al citado apoderado
21	E1191016101810 4444E000015583 000 de 16 de octubre de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia Oficina Asesora Jurídica no tramitó la solicitud en la causa de no respuesta señala "THERLY FARJETH HERNANDEZ MSPS"	La anofación implica que el documento del asunto se remitió vía correo electrónico y por competencia al Ministerio de Salud Y protección Social, a la funcionaria que se atende.
27	E1191018101808 3934E000015724 000 de 18 de octubre de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica <u>no dio respuesta</u> al peticionario y los términos se encuentran vencidos. Está tipificado como Petición de Interés Particular, pero corresponde a Embargo.	Validado el documento, a la fecha la ADRES se encuentra esperando insumos que permitan determinar si es viable el giro, o existen embargos sobre remanentes. al respecto, se indicó por el área encargada el envío de suministros el martes 4 de diciembre, razón por la cual se estará a la espera. No obstante, y de forma previa se enviaron unos escritos a los Despachos judiciales para proceder al levantamiento de embargos, aspecto que se cumplió.
39	E1191028081811 0418E000013145 000 de 28 de agosto de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia Oficina Asesora Jurídica no tramitó la solicitud, en	Comoquiera que se trató de respuesta a una solicitud enviada por la Coordinación, en la cual no se atendió el requerimiento de fondo, por ausencia de imágenes, se procedió a indicarle tal situación al apoderado para que enviara los insumos

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		 
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES	MANIFESTACION DE LA COORDINACIÓN
			la causa de no respuesta señala "ARCHIVO".	necesarios, y elevara nueva solicitud al entonces auditor.
52	E1191003051809 0714E000007671 900 de 3 de mayo de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia Oficina Asesora Jurídica no tramitó la solicitud en la causa de no respuesta señala "REPARTO ASIGNADO A CARMEN ELISA JARAMILLO"	En las obligaciones contractuales de la abogada Carmen Jaramillo, en su calidad de externo, no se contempló el manejo del SGD, razón por la cual se le efectuaba el reparto vía correo electrónico. En consecuencia, la causa de no respuesta implica que el documento el día de su archivo fue asignado al citado apoderado.
55	E1191025051803 1142E000008841 400 de 25 de mayo de 2018	N/A	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta "poder RADICADO". El requerimiento está tipificado como una petición entre autoridades, pero corresponde a una demanda.	Documento corresponde a la notificación de un auto que aceptó renuncia en un proceso judicial, razón por la cual no exige tramite alguno, sin embargo, se dejó la anotación relacionada con que ya se había radicado poder por un nuevo apoderado judicial.
61	E1191025061803 1600E000010200 000 de 25 de junio de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la Oficina Asesora Jurídica no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta "JOHANA AFRICANO". El requerimiento está tipificado como una respuesta informe de auditoría, pero corresponde a un apoyo técnico en el marco de un proceso judicial.	La entonces apoderada de la ciudad de Medellín, recibía reparto vía correo electrónico, lo que implica que el día de cierre, fue enviado el documento a la encargada. Vale la pena destacar que el SGD no permitía el acceso fuera de la entidad a los documentos radicados allí, y para visualizarlos era menester el envío por correo electrónico.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN			
		Código:	CEGE-F12	Versión:	

Respuesta Grupo de Cobro Coactivo

Mediante correo electrónico remitido por la Coordinadora del Grupo Cobro Coactivo, precisa lo siguiente: Una vez revisada la observación al radicado de entrada E11910290818035521E000013231600 de 29 de agosto de 2018 (49), es pertinente realizar las siguientes aclaraciones: El documento corresponde a una petición de interés particular y de acuerdo a lo establecido por la ley 1755 de 2015 artículo 14, que a la letra señala: " Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción". Por lo anterior, y revisado el documento de salida se evidencia que el mismo fue resuelto en términos, pues el radicado de salida es de 17 de septiembre de 2018, es decir, la solicitud del ciudadano fue atendida al día 13 de ser radicada. Así mismo, la respuesta fue enviada por correo electrónico el 19 de septiembre de 2018. Se adjunta copia de envío.

Respuesta Dirección de Gestión de los Recursos Financieros de Salud

Se dio respuesta mediante correo electrónico el día 09/11/2018- María del Pilar Díaz León el cual tenía fecha máxima de respuesta el 12/11/2018.

De acuerdo con las respuestas dadas por el Grupo de Representación Judicial y la Dirección de Gestión de los Recursos Financieros de Salud, la Oficina de Control Interno reitera las observaciones ya que en la revisión inicial y frente al informe preliminar no fue posible validar las respuestas dadas debido a que ninguna de ellas está incluida en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad por lo que no es posible dar cuenta de la trazabilidad de dichas respuestas y de los soportes que confirmen el envío de la respuesta a los peticionarios.

Es necesario que, en virtud de la eficiencia de los procesos y procedimientos, se busquen alternativas para que toda la información de las demandas, embargos y demás documentos de la Oficina Asesora Jurídica queden incluidos en el sistema de Gestión Documental y que se busquen las alternativas con la DGTIC para que todas las funcionalidades del SGD puedan ser manejadas por los abogados de representación judicial dentro y fuera de la Entidad. Así como la disponibilidad de licencias para el uso del SGD de los usuarios que aún no las tienen.

Ahora bien, con la respuesta dada por el Grupo de Cobro Coactivo, la OCI valida que la respuesta (49) fue dada en términos a pesar de que en el Sistema de Gestión Documental no se encuentra el soporte de entrega de la comunicación al peticionario.

TUTELAS

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

	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
63	E11910020518094703E000007607600 de 2 de mayo de 2018.	S11910070518121249S000007607600 de 7 de mayo de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al peticionario <u>dentro de los términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>efectuó el trámite requerido de acuerdo con la línea jurídica señalada por la Entidad.</u>
64	E11910020518092248E000007603900 de 2 de mayo de 2018.	S11910040518085144S000007603900 de 4 de mayo de 2018.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al peticionario <u>dentro de los términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>efectuó el trámite requerido de acuerdo con la línea jurídica señalada por la Entidad.</u>
65	E11410251018045756E000016154400 de 25 de octubre de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la Dirección de Liquidaciones y Garantías no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta: "Procesado aceptación 4to proceso de compensación del mes de octubre de 2018". El requerimiento está tipificado como tutela, pero debería clasificarse como correspondencia general.
66	E11910160718095622E000011110900 de 16 de julio de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la Oficina Asesora Jurídica, no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta "Sentencia que no impone obligación a la ADRES; se archiva sin trámite."
67	E11910290818112947E000013210800 de 5 de septiembre de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la Oficina Asesora Jurídica, no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta "Tutela PAGO LICENCIA DE MATERNIDAD INCONSISTENCIA BDU A MULTI AFILIACION; vencido el término otorgado por la autoridad judicial se archiva sin trámite"

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



			debido que no se recibió insumo del área encargada."
68	E11910020518032754E000007636000 de 5 de mayo de 2018	S119100505181233325000007636000 de 5 de mayo de 2018	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta al peticionario <u>dentro de los términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>efectuó el trámite requerido de acuerdo con la línea jurídica señalada por la Entidad</u> .
69	E11410250918042752E000014551700 de 25 de septiembre de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la Dirección de Liquidaciones y Garantías no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta "Rta oficio solíc aclaración afiliados no cumplen Sisbén o con capacidad de pago" . El requerimiento está tipificado como tutela, pero debería clasificarse como correspondencia general.
70	E11910050618120303E000009239200 de 5 de junio de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta "DEMANDA RADICADA EL 20 DE JUNIO". El requerimiento está tipificado como una tutela, pero corresponde a una demanda.
71	E11910300818081814E000013247600 de 3 de septiembre de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta: "Acción de Tutela. Vencido el término otorgado por la autoridad judicial debido a la imposibilidad de contar con el Sistema SGD por el traslado de servidores se archiva sin trámite y se queda a la espera de la notificación de la respectiva sentencia"
72	E11910300818074132E000013308400 de 10 de octubre de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



			dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, <u>no dio respuesta</u> a la solicitud. Se encuentra adjudicada sin trámite.
73	E11910060718030749E000010732400 de 6 de julio de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta: "Tutela de derecho de petición dirección de otras prestaciones; vencido el término otorgado por la autoridad judicial se archiva sin trámite debido que no se recibió insumo del área encargada."
74	E11610270918110432E000014657100 de 27 de septiembre de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la Dirección de Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones no dio trámite a la solicitud en el SGD por ser informativa y se archiva con la siguiente causal de no respuesta "Se recepciona información, se procesan registros de acuerdo con lo establecido en la resolución 4622 de 2016.". El requerimiento está tipificado como tutela, pero debería clasificarse como correspondencia general.
75	E11910221018032112E000015921800	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la Oficina Asesora Jurídica no tramitó la solicitud por estar duplicada.
76	E11910120718045526E000011024600 de 12 de julio de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta: "Tutela de derecho de DEFENSA LEGAL; vencido el término otorgado por la autoridad judicial se archiva sin trámite debido que no se recibió insumo del área encargada."
77	E11910140818072523E000012484200 de 14 de agosto de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica no dio trámite a la

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



			solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta: "Tutela - derecho de petición con obligación para ADRES; se remitió correo electrónico al área técnica respectiva 15/08/2018 solicitando insumo que no fue allegado en oportunidad se archiva sin trámite y se queda a la espera del fallo."
78	E11910300818073638E000013308200 de 30 de agosto de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, <u>no dio respuesta</u> a la solicitud. Se encuentra adjudicada sin trámite.
79	E11910300818112638E000013264500 de 30 de agosto de 2018	N/A	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta: "Tutela de derecho de petición dirección de otras prestaciones; vencido el término otorgado por la autoridad judicial se archiva sin trámite debido que no se recibió insumo del área encargada."
80	E11910210918125618E000014390200 de 21 de septiembre de 2019	N/A	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta: "Se solicitó el insumo a DLG, pero nunca respondieron requerimiento se archiva pendiente de fallo".
81	E11910260918084015E000014572700 de 26 de septiembre de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la Dirección de Gestión de tecnologías de la información y comunicaciones no dio trámite a la solicitud en el SGD por ser informativa y se archiva con la siguiente causal de no respuesta "ES UNA SOLICITUD DE UN PACIENTE"
82	E11910280918041044E000014770600 de 28 de septiembre de 2018.	N/A	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta:

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN			
		Código:	CEGE-F12	Versión:	

			"Tutela de prestación de servicios de salud (S); vencido el término otorgado por la autoridad judicial se archiva sin trámite y se queda a la espera de la notificación de la respectiva sentencia."
--	--	--	--

Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, el Coordinador del Grupo de Acciones Constitucionales y de Tutela señaló en el oficio de respuesta No 0000020866 del 30 de noviembre de 2018 lo siguiente:

Nº	RADICADO	OBSERVACIÓN INFORME	ACLARACIÓN OAJ
1	E11910160718095622E000011110900	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la Oficina Asesora Jurídica, no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta "Sentencia que no impone obligación a la ADRES; se archiva sin trámite."	El no trámite del radicado se encuentra justificado, pues la providencia no tenía ningún tipo de orden a cargo de la ADRES
2	E11910290818112947E000013210800	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la Oficina Asesora Jurídica, no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta "Tutela PAGO LICENCIA DE MATERNIDAD INCONSISTENCIA BDUA MULTIAFILIAACION; vencido el término otorgado por la autoridad judicial se archiva sin trámite debido que no se recibió insumo del área encargada."	El no trámite del radicado se encuentra justificado: el área técnica encargada de brindar el insumo no lo hizo durante el plazo otorgado por la autoridad judicial. Dicha situación es ajena a la OAJ.
3	E11910300818081814E000013247600	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta: "Acción de Tutela. Vencido el término otorgado por la autoridad judicial debido a la imposibilidad de contar con el Sistema SGD por el traslado de servidores se archiva sin trámite y se queda a la espera de la notificación de la respectiva sentencia"	El no trámite del radicado se encuentra justificado: el radicado se venció por la coyuntura que se produjo por el traslado de servidores, que ocasionó que el SGD estuviese inoperativo por varios días.
4	E11910300818074132E000013308400	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, no dio respuesta a la solicitud. Se encuentra adjudicada sin trámite.	El radicado se encuentra en el usuario "Contingencia tuteladas", lo que significa que se recibió durante el tiempo en que SGD estuvo inoperativo, lo que produjo su consecuente vencimiento. Dicha situación no es imputable a la OAJ.
		En la revisión del radicado de entrada, se observó que la dependencia que tramitó	El no trámite del radicado se encuentra

Nº	RADICADO	OBSERVACIÓN INFORME	ACLARACIÓN OAJ
5	E11910060718030749E000010732400	la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta: "Tutela de derecho de petición dirección de otras prestaciones; vencido el término otorgado por la autoridad judicial se archiva sin trámite debido que no se recibió insumo del área encargada."	justificado: el área técnica encargada de brindar el insumo no lo hizo durante el plazo otorgado por la autoridad judicial. Dicha situación es ajena a la OAJ
6	E11910120718045526E00001102460	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta: "Tutela de derecho de DEFENSA LEGAL; vencido el término otorgado por la autoridad judicial se archiva sin trámite debido que no se recibió insumo del área encargada."	El no trámite del radicado se encuentra justificado: el área técnica encargada de brindar el insumo no lo hizo durante el plazo otorgado por la autoridad judicial. Dicha situación es ajena a la OAJ
7	E11910140818072523E000012484200	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta: "Tutela - derecho de petición con obligación para ADRES; se remitió correo electrónico al área técnica respectiva 15/08/2018 solicitando insumo que no fue allegado en oportunidad se archiva sin trámite y se queda a la espera del fallo."	El no trámite del radicado se encuentra justificado: el área técnica encargada de brindar el insumo no lo hizo durante el plazo otorgado por la autoridad judicial. Dicha situación es ajena a la OAJ
8	E11910300818073638E000013308200	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica, <u>no dio respuesta</u> a la solicitud. Se encuentra adjudicada sin trámite.	El radicado se encuentra en el usuario "Contingencia tutelas", lo que significa que se recibió durante el tiempo en que SGD estuvo inoperativo, lo que produjo su consecuente vencimiento. Dicha situación no es imputable a la OAJ.
9	E11910300818112638E000013264500	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta: "Tutela de derecho de petición dirección de otras prestaciones; vencido el término otorgado por la autoridad judicial se archiva sin trámite debido que no se recibió insumo del área encargada."	El no trámite del radicado se encuentra justificado: el área técnica encargada de brindar el insumo no lo hizo durante el plazo otorgado por la autoridad judicial. Dicha situación es ajena a la OAJ
		En la revisión del radicado de entrada, se observó que la dependencia que tramitó	El no trámite del radicado se encuentra

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



Nº	RADICADO	OBSERVACIÓN INFORME	ACLARACIÓN OAJ
10	E11910210918125618E000014390200	la solicitud para el caso. Oficina Asesora Jurídica no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta: "Se solicitó el insumo a DLG, pero nunca respondieron requerimiento se archiva pendiente de fallo".	justificado: el área técnica encargada de brindar el insumo no lo hizo durante el plazo otorgado por la autoridad judicial. Dicha situación es ajena a la OAJ
11	E11910280918041044E000014770600	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina Asesora Jurídica no dio trámite a la solicitud en el SGD y se archiva con la siguiente causal de no respuesta: "Tutela de prestación de servicios de salud (\$); vencido el término otorgado por la autoridad judicial se archiva sin trámite y se queda a la espera de la notificación de la respectiva sentencia."	No se observan justificantes para el vencimiento de la presente acción de tutela, pero se deja constancia de que el mismo fue recibido el 28 de septiembre de 2018, un día antes de la caída del SGD.

CONCLUSIÓN: 8 de los 11 radicados fueron archivados con justificación. Aquellos incluidos en el usuario "Contingencias.Tutelas", no se tramitaron por la caída del SGD, situación ajena a la OAJ; 1 solo radicado de 11 arrojó un archivo sin justificación aparente, pero se determinó la existencia de un hecho no menor que pudo influir en su no respuesta, como lo es que se recibió justo antes de las fallas tecnológicas.

Con respecto la justificación dada por la Oficina Asesora Jurídica frente a las respuestas archivadas por falta de insumos técnicos de las áreas misionales, la OCI no comparte la explicación dada por el Coordinador del Grupo de Acciones Constitucionales y de Tutela ya que es responsabilidad de la Oficina Jurídica de la ADRES en el marco de lo señalado en el numeral 9 del artículo 11 del Decreto 1429 de 2016 "Atender y resolver las acciones de tutela, de grupo, cumplimiento y populares y demás acciones constitucionales en las que se haga parte o tenga interés la ADRES." y para esta oficina el tema de la **atención** va más allá del envió de uno o varios correos electrónicos solicitando insumos, se trata de efectuar una gestión efectiva para dar la respuesta a un requerimiento específico y más aún cuando se trata de una acción de tutela en la que es menester de la Entidad pronunciarse de fondo frente a las pretensiones del accionante.

Así mismo, se efectuó la validación del MANUAL OPERATIVO PROCESO GESTIÓN JURÍDICA ACCIONES CONSTITUCIONALES Y DE TUTELA Código GJAC-C01 Versión 01 y el procedimiento PRESENTACIÓN DE INFORMES EN ACCIONES DE TUTELA encontrando que dentro del flujograma no se encuentra documentada la solicitud de insumos a las áreas técnicas.

Adicionalmente, frente a la no respuesta de las áreas técnicas y las fallas del SGD que se mencionan como justificación para la no respuesta y que se presentaron en el mes de septiembre, el mapa de riesgos del proceso debería señalar alguna contingencia para que no se materializara el riesgo de no respuesta ya que esto acarrearía consecuencias legales para la Entidad.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN			
		Código:	CEGE-F12	Versión:	

GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

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

FRENTE A LA OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA

ESTADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Contestadas en término	25	30%
Contestadas fuera de término	12	15%
Informativa	10	12%
No Contestados	31	38%
Duplicado en el SGD	4	5%
TOTAL	82	100%

FRENTE A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA

ESTADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Con Respuesta de Fondo	35	43%
Sin Respuesta de Fondo	2	2%
No Contestados	31	38%
Informativa	10	12%
Duplicado en el SGD	4	5%
TOTAL	82	100%

FRENTE A LA CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN

ESTADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Con Soporte en SGD	14	17%
Sin Soporte en SGD	23	28%
No Contestados	31	38%
Informativa	10	12%
Duplicado en el SGD	4	5%
TOTAL	82	100%

ESTADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Tipificación Correcta	71	87%
Tipificación Incorrecta	11	13%
TOTAL	82	100%

DEVOLUCIONES

Dentro de la información entregada por la Dirección Administrativa y Financiera, se recibió una base de datos de Devoluciones que contiene los registros de POSTAL EXPRESS y 4 – 72. En la revisión de la evidencia entregada, se puede evidenciar lo siguiente:

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



DEVOLUCIONES POSTAL EXPRESS

MOTIVO DE LA DEVOLUCIÓN	CANTIDAD	%
SIN INFORMACIÓN	109	5%
CERRADO	197	7%
DESCONOCIDO	307	11%
DIRECCIÓN ERRADA	1222	45%
DIRECCIÓN INCOMPLETA	333	12%
NO RESIDE	322	12%
REHUSADO	196	7%
OTROS MOTIVOS	18	1%
TOTAL GENERAL	2.704	100%

DEVOLUCIONES 4 – 72

MOTIVO DE DEVOLUCION	CANTIDAD	%
NO EXISTE NUMERO	2668	48,94%
DESCONOCIDO	1059	19,42%
NO RESIDE	766	14,05%
DIRECCIÓN ERRADA	524	9,61%
CERRADO	331	6,07%
REHUSADO	56	1,03%
FUERZA MAYOR	32	0,59%
NO RECLAMADO	6	0,11%
NO CONTACTADO	6	0,11%
FALLECIDO	4	0,07%
TOTAL GENERAL	5.452	100,00%

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

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

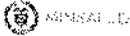
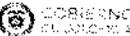
III) SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

Derivado del informe final de Seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 – Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos - Atención al Ciudadano realizado por esta Oficina al corte 30 de abril de 2018, se generó un plan de mejoramiento con la Dirección Administrativa y Financiera asociado a las conclusiones y recomendaciones incluidas en dicho informe.

A continuación, se presenta el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a las acciones señaladas por la Dirección Administrativa y Financiera frente a cada uno de los hallazgos o recomendaciones realizadas en mes de abril, así:

ACCIÓN

Seguimiento en línea. Adicionar el Formulario PQRSD con los campos que permitan al ciudadano hacerle seguimiento a su petición.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN			
		Código:	CEGE-F12	Versión:	

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
Los registros de las PQRSD recibidas en la entidad son radicadas en el SGD tanto las que ingresan por el canal de correspondencia como las que ingresan por el canal virtual, en la que se registra la clasificación el contenido de la petición. Se realiza requerimiento tecnológico a la DGTIC con radicado Nro. 0000012577, en el que la DAF solicitó el desarrollo de la herramienta que permitiera generar reportes de PQRSD radicados en el sistema y el seguimiento por parte del ciudadano al estado de su petición. Con radicado Nro. 13364 del 11 de julio de 2018, la DGTIC manifestó que el desarrollo de esta herramienta en el Formulario WEB será implementado en el CRM Sistema de PQRSD para la Adres. Como medida de provisional se creó un archivo en Excel con el registro del número de radicado en el SGD de las peticiones radicadas en el Formulario WEB.	En curso	De acuerdo con el seguimiento, se evidencia que actualmente La Dirección Administrativa y Financiera viene brindando acompañamiento a la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones como líder funcional al proceso de CRM para la implementación del Sistema de PQRSD de la Entidad. Sin embargo, el nuevo desarrollo aún no está en funcionamiento por lo que se requiere la reprogramación de esta.	50%	Verificación Próximos Seguimientos

ACCIÓN

Trazabilidad al interior de la Entidad. Generar herramienta provisional de seguimiento, control y trazabilidad a la gestión del trámite de PQRSD radicadas en la Entidad

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
Como actividades para el avance de esta acción, se programaron reuniones con las diferentes dependencias de la entidad para caracterizar los motivos específicos de PQRSD. Una vez consolidados se remitió por parte de la DAF a todos los directores y Jefes de Oficina la caracterización para su validación y aprobación. Esta caracterización se remitió al desarrollador del CRM para ser tenido en cuenta en el nuevo sistema de PQRSD de la Entidad. Se solicitó a la DGTIC la modificación de la clasificación y los términos de respuesta de las PQRSD del SGD, así como la creación de los motivos generales y específicos de PQRSD, pero manifestaron que no es posible el desarrollo por los costos que eso implica y que serán contemplados en el nuevo CRM. Ante la respuesta de la DGTIC, se solicitó apoyo a correspondencia para crear unas nuevas categorías, las cuales quedaron incluidas por el administrador funcional del SGD a partir del 1 de agosto, y generar los	En curso	De acuerdo con el seguimiento, se evidencia que actualmente La Dirección Administrativa y Financiera viene brindando acompañamiento a la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones como líder funcional al proceso de CRM para la implementación del Sistema de PQRSD de la Entidad. Sin embargo, el nuevo desarrollo aún no está en funcionamiento por lo que se requiere la reprogramación de esta.	50%	Verificación Próximos Seguimientos

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
<p>reportes con una mejor caracterización de PQRSD.</p> <p>Igualmente se evalúa el contenido de las PQRSD recibidas por el canal virtual y las clasificadas como No Competencia, son tramitadas directamente por el gestor de la DAF. Así las cosas, la DAF para la elaboración de los informes de PQRSD reglamentarios para medir la oportunidad de respuesta de las PQRSD y demás obligaciones contenidas en los informe, viene realizando la depuración de las características de los documentos radicados en el SGD, identificando aquellos que puedan corresponder a una PQRSD y eliminando del mismo las caracterizadas como Tutelas, Correspondencia General, Cuentas de cobro procesos contractuales, certificados laborales, permisos, conciliaciones, respuestas a PQRSD; proceso realizado mediante una búsqueda con las palabras claves identificadas para generar la base definitiva de PQRSD.</p> <p>Con el administrador funcional de la herramienta del SGD, se crearon nuevas categorías para la clasificación de las PQRSD radicadas en la entidad y se brindó capacitación a los funcionarios de correspondencia sobre la definición de las nuevas categorías documentales y su utilización.</p>				

ACCIÓN

Trazabilidad al interior de la Entidad. Diseñar la propuesta del Sistema Único de PQRSD.

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
<p>La DAF viene brindando acompañamiento como líder funcional del proceso de atención al ciudadano con la Gestor de Operaciones de la dependencia al proceso de CRM para la implementación del Sistema de PQRSD de la Entidad, por lo cual no se realizó requerimiento tecnológico a la DTIC, de conformidad con lo informado por esa dependencia.</p>	En curso	<p>De acuerdo con el seguimiento, se evidencia que actualmente La Dirección Administrativa y Financiera viene brindando acompañamiento a la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones como líder funcional al proceso de CRM para la implementación del Sistema de PQRSD de la Entidad. Sin embargo, el nuevo desarrollo aún no está en funcionamiento por lo que se</p>	50%	Verificación Próximos Seguimientos

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN			
	Código:	CEGE-F12	Versión:	2	

		requiere la reprogramación de esta.		
--	--	-------------------------------------	--	--

ACCIÓN

Modificar la categorización documental del SGD

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
Se remitió para revisión y aval de la Oficina de Control Interno y Oficina de Planeación la categorización documental del SGD con los nuevos códigos y la actualización de los términos de respuesta conforme a lo previsto en la Resolución 668 de 2018, aval recibido de la Oficina de Planeación el 17/07/2018	Cumplida fuera de término	De acuerdo con el seguimiento efectuado con corte 31 de octubre de 2018, se evidencia que, de la muestra seleccionada, el 87% de las peticiones está bien tipificada.	87%	Verificación Próximos Seguimientos
Esta categorización se envió a la DTIC para ser incluida en el desarrollo de CRM que se adelanta. Se ha brindado capacitación a un grupo de 45 funcionarios de la entidad sobre el trámite interno de las PQRSD y las modalidades de derechos de petición y sus términos para resolver. Igualmente se socializó por correo electrónico la Resolución 668 de 2018 y se informó sobre la importancia de tramitar las PQRSD en los tiempos de ley. Se tienen programadas dos capacitaciones más para noviembre y diciembre.	En curso	De acuerdo con el seguimiento efectuado con corte 31 de octubre de 2018, se evidencia que, de la muestra seleccionada, el 87% de las peticiones está bien tipificada. Como se tienen programadas capacitaciones para noviembre y diciembre se requiere la reprogramación de la acción.	87%	Verificación Próximos Seguimientos
Se ha informado sobre el estado de trámite de las PQRSD al Director General por parte del director de la DAF en los Comité directivos para que se tomen las acciones pertinentes para el trámite de las peticiones a cargo. De igual manera se remitió a la OCI y al DAF, informe de seguimiento de PQRSD III trimestre de 2018 para su conocimiento y trámites pertinentes. Se ha remitiendo reportes a los directores y funcionarios con el archivo de los radicados en el SGD que registran en estado adjudicado y sin causal de no trámite, con el propósito de que cada responsable realice las acciones que correspondan para su cierre si el radicado no corresponde a una PQRSD o el registro o evidencia de lo actuado. Lo anterior en cumplimiento al seguimiento que realiza la DAF a la atención oportuna de las PQRSD de la entidad. (797 radicados con corte 14 de agosto sin registro de trámite y vencidos). Por las razones expuestas anteriormente, dado que la herramienta no fue desarrollada y que las dependencias manifestaron el no diligenciamiento de la misma, este componente fue reevaluado y se procedió a generar reporte de PQRSD adjudicados, con	En curso	De acuerdo con el seguimiento efectuado con corte 31 de octubre de 2018, se evidencia que, de la muestra seleccionada, el 87% de las peticiones está bien tipificada. El 38% no cuenta con respuesta y el 5% está duplicado. Como se tienen programadas capacitaciones para noviembre y diciembre se requiere la reprogramación de la acción.	87%	Verificación Próximos Seguimientos

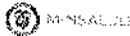
	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN			
		Código:	CEGE-F12	Versión:	

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
términos vencidos y sin trámite a todas las direcciones, y en comité directivo del 23 de agosto se presentó el estado de las PQRSD en la entidad y la importancia de que los directores orientaran a los servidores sobre la el trámite de las peticiones en los términos de ley y de la Resolución 668 de 2018. Este reporte ha sido remitido a todos los directores y Director General, en los que se han recibido solicitudes para modificar los tiempos de respuesta, como lo es el de las reclamaciones y auditorías realizadas por la DOP y L y M.				

ACCIÓN

Remitir a la Oficina de Control Interno los informes de PQRSD ajustados a los requerimientos mínimos de información

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
Requerimientos mínimos identificados: El número de PQRSD recibidas en la Entidad. El número de PQRSD tramitadas, incluidos los traslados por competencia. El tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	En curso	De acuerdo con el seguimiento efectuado con corte 31 de octubre de 2018, se evidencia que, de la muestra seleccionada, el 87% de las peticiones está bien tipificada. El 38% no cuenta con respuesta y el 5% esta duplicado. Es necesario seguir depurando el SGD y crear estrategias para que no se generen duplicados y campañas de concientización para las respuestas a tiempo. Se espera que con la puesta en operación del CRM se ajusten los tiempos de respuesta y se facilite la consolidación de la información	50%	Verificación Próximos Seguimientos
La Implementación de la herramienta provisional de seguimiento interno al trámite de PQRSD no fue aprobada por la DTIC ni por el Comité Directivo. Únicamente se validó la herramienta CRM para Atención Al Ciudadano Sistema de PQRSD de la Entidad	En curso	De acuerdo con el seguimiento, se evidencia que actualmente la Dirección Administrativa y Financiera viene brindando acompañamiento a la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones como líder funcional al proceso de CRM para la implementación del Sistema de PQRSD de la Entidad. Sin embargo, el nuevo desarrollo aún no está en funcionamiento por lo que se requiere la reprogramación de la acción.	50%	Verificación Próximos Seguimientos

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN			
		Código:	CEGE-F12	Versión:	

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
No se puede dar cumplimiento al compromiso de que las dependencias deben enviar durante los cinco primeros días hábiles del mes la base de datos consolidada con la información registrada, dado que no se aceptó la herramienta provisional de seguimiento. Se presentan los informes trimestrales con la nueva categoría incluidas en el SGD.	En curso	De acuerdo con el seguimiento, se evidencia que actualmente la Dirección Administrativa y Financiera viene brindando acompañamiento a la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones como líder funcional al proceso de CRM para la implementación del Sistema de PQRSD de la Entidad. Sin embargo, el nuevo desarrollo aún no está en funcionamiento por lo que se requiere la reprogramación de la acción.	50%	Verificación Próximos Seguimientos
El primer informe semestral consolidado de SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN se remitió a la OCI el 27/07/2018 y el informe de PQRSD del mes de junio de 2018. El informe trimestral de PQRSD se remitió a la OCI y al DAF en los primeros días del mes de octubre de 2018 de conformidad con lo establecido en el art. 35 de la resolución 668 de 2018	En curso	De acuerdo con el seguimiento efectuado con corte 31 de octubre de 2018, se evidencia que, de la muestra seleccionada, el 87% de las peticiones está bien tipificada. El 38% no cuenta con respuesta y el 5% esta duplicado. Es necesario seguir depurando el SGD y crear estrategias para que no se generen duplicados y campañas de concientización para las respuestas a tiempo. Se espera que con la puesta en operación del CRM se ajusten los tiempos de respuesta y se facilite la consolidación de la información.	50%	Verificación Próximos Seguimientos

ACCIÓN

Enlazar el Formulario PQRSD dispuesto en la página web de la Entidad con el correo de denuncias sobre actos de corrupción por parte de funcionarios de esta Entidad.

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
Se creó el Correo de Denuncias por Corrupción enlazado al Formulario PQRSD de la página WEB. Se elaboró el manual del usuario y se encuentra publicado en la página web de la entidad en el enlace Portal del Ciudadano.	Cumplida en término	Se creó el Correo de Denuncias por Corrupción enlazado al Formulario PQRSD de la página WEB. Se elaboró el manual del usuario y se encuentra publicado en la página web de la entidad en el enlace Portal del Ciudadano.	100%	Efectiva
Se elaboró el manual del usuario y se encuentra publicado en la página web de la entidad en el enlace Portal del Ciudadano	Cumplida en término	Se elaboró el manual del usuario y se encuentra publicado en la página web	100%	Efectiva

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN			
		Código:	CEGE-F12	Versión:	

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
https://www.adres.gov.co/Atención-al-ciudadano/ Denuncias de los actos de corrupción		de la entidad en el enlace Portal del Ciudadano y se ajusta a lo señalado en la Política de Atención al Ciudadano.		

ACCIÓN

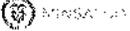
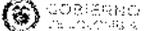
Modificación de la Resolución 668 de 2017, en el sentido de adicionar el procedimiento de recepción y trámite de las peticiones verbales

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
Resolución firmada por el director. Resolución Número 2961 de 2018 Por la cual se modifican los artículos 12, 13 y 35 de la resolución No 668 de 2018. Se publica en Página web y socializa al correo de todos los funcionarios al igual que la resolución 668 de 2018.	Cumplida en término	Resolución Número 2961 de 2018 Por la cual se modifican los artículos 12, 13 y 35 de la Resolución No 668 de 201	100%	Efectiva

ACCIÓN

Establecer mecanismos diferenciales para la atención especial y preferente a los sujetos de especial protección y atención prioritaria

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
Se manifestó con radicado ADRES 82696 del 24 de mayo de 2018 nuestro interés de recibir el acompañamiento especializado ofrecido por el DNP y el Consejo, Ciudad y Construcción accesible, la realización del estudio de Accesibilidad para las personas en condición de discapacidad de conformidad con la convocatoria realizada por la doctora Luz Patricia Cano, directora del PNSC mediante radicado 20188020304721 del 18 de mayo de 2018. Se señaló el punto de atención presencial para la atención de personas en condición de discapacidad. EL 3 de septiembre, el PNSC del DNP informó que la Adres, de las 24 entidades del orden nacional vinculadas a la Estrategia de Acompañamiento 2018, la ADRES fue seleccionada junto con 8 entidades para realizar el diagnóstico en materia de accesibilidad (puntos de atención) por el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA). En atención al cronograma de actividades de acompañamiento, la programación de la visita a la ADRES para el diagnóstico de accesibilidad en puntos de atención se realizó	En curso	A partir de la información presentada por la ADRES en el Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano correspondiente a la dimensión de Gestión con Valores para Resultado/ Relación Estado Ciudadano y la Política de Servicio al Ciudadano incluida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y de lo señalado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano definida en CONPES 3649 de 2010 y CONPES 3785 de 2013, el Departamento Nacional de Planeación presentó al Comité Interdisciplinario de Servicio al Ciudadano, con los resultados de cada componente y se formuló un plan de acción para lograr un cumplimiento a 100%. Es	64%	Verificación Próximos Seguimientos

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN			
		Código:	CEGE-F12	Versión:	

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
el 2 de octubre de 2018 donde se recibe y acompaña al equipo de especialistas del Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible-CIDCCA en sus labores de diagnóstico de espacios físicos de la Entidad. El informe final será remitido a la ADRES a finales del mes de noviembre.		necesario reprogramar la fecha de cumplimiento de esta actividad.		

ACCIÓN

Fijar indicadores que permitan realizar medición, seguimiento, evaluación y control la calidad y eficiencia del servicio frente al ciudadano

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
Se elaboraron los indicadores del Proceso Gestión de atención al Ciudadano y fueron remitidos a la Oficina Asesora de Planeación, los cuales fueron aprobados por esa dependencia.	Cumplida fuera de término	La Dirección Administrativa y Financiera presentó los indicadores de gestión entregados a la Oficina Asesora de Planeación y control de riesgos de la Entidad.	100%	Verificación Próximos Seguidimientos

ACCIÓN

Generar herramienta provisional de seguimiento, control y trazabilidad a la gestión del trámite de PQRSD radicadas en la Entidad que permita controlar el término de respuesta

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
Se informa que la DAF ha venido dando acompañamiento como líder funcional del proceso de PQRSD al desarrollador del CRM de la DGTIC, en el cual y de conformidad con respuesta dada por la DGTIC de contar con la disponibilidad del 70% del horario laboral del Gestor de Operaciones de la DAF. La DAF viene brindando acompañamiento como líder funcional al proceso de CRM para la implementación del Sistema de PQRSD de la Entidad, por lo cual no se realizó requerimiento tecnológico a la DTIC, de conformidad con lo informado por esa dependencia.	En curso	De acuerdo con el seguimiento, se evidencia que actualmente la Dirección Administrativa y Financiera viene brindando acompañamiento a la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones como líder funcional al proceso de CRM para la implementación del Sistema de PQRSD de la Entidad. Sin embargo, el nuevo desarrollo aún no está en funcionamiento por lo que se requiere la reprogramación de esta acción.	50%	Verificación Próximos Seguidimientos

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



ACCIÓN

Diseñar la propuesta del Sistema Único de PQRSD que permita entre otros controlar los términos de respuesta

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
Atención al Ciudadano viene brindando acompañamiento como líder funcional al proceso de CRM para la implementación del Sistema de PQRSD de la Entidad, por lo cual no se realizó requerimiento tecnológico a la DTIC, de conformidad con lo informado por esa dependencia.	En curso	De acuerdo con el seguimiento, se evidencia que actualmente la Dirección Administrativa y Financiera viene brindando acompañamiento a la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones como líder funcional al proceso de CRM para la implementación del Sistema de PQRSD de la Entidad. Sin embargo, el nuevo desarrollo aún no está en funcionamiento por lo que se requiere la reprogramación de la misma.	50%	Verificación Próximos Seguidimientos

ACCIÓN

Modificar los formularios de respuesta a PQRSD que se tramitan a través del correo electrónico, incluyendo el nombre del Gestor de Operaciones de Atención al Ciudadano encargado de apoyar el proceso.

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
Se realizó la corrección y se firma a nombre del gestor de Operaciones de la DAF para el proceso Atención al Ciudadano Canal Virtual y Correspondencia física de respuestas a PQRS directas y No Competencia.	Cumplida en término	A partir del seguimiento realizado se evidenció que las comunicaciones están firmadas por un funcionario de la ADRES que de acuerdo con sus competencias tiene la potestad de firmarlas.	100%	Efectiva

ACCIÓN

Generar estrategia que permita corregir el estado de clasificación, entrega o devolución de documentos y que no se presente a futuro.

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
Luego de realizar la validación de las categorías del Sistema de Gestión Documental SGD se evidenció que no era posible la determinación de los documentos en las condiciones requeridas; por lo anterior	En curso	De acuerdo con el seguimiento efectuado con corte 31 de octubre de 2018, se evidencia que, de la muestra seleccionada, el	87%	Verificación Próximos Seguidimientos

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
<p>en conjunto con el Grupo de Gestión Administrativa y Documental se realizó la recategorización con base en la caracterización realizada y a partir del 1 de agosto de 2018 se inicia a generar los reportes con esta nueva categoría. Dada la situación relacionada con las devoluciones, con la entrada del nuevo operador documental se estableció el control de esta documentación al punto de tener la información del momento en el cual se devuelve el documento a las áreas productoras.</p> <p>Como plan de contingencia para el rezago documental, la DAF viene analizando el mecanismo para la contratación de personal que realice esta tarea.</p>		87% de las peticiones está bien tipificada. El 38% no cuenta con respuesta y el 5% esta duplicado. Como se tienen programadas capacitaciones para noviembre y diciembre se requiere la reprogramación de la acción.		
<p>De los documentos radicados en el periodo correspondientes a 16.000 radicados, el operador documental de ese momento POSTAL EXPRESS SAS, realizo la tarea correspondiente a empalmar las guías con los documentos; sin embargo, no cargo al SGD esta documentación argumentando falta de personal y equipos para desarrollar esta actividad, por lo tanto, no existe imagen de estas. Como consecuencia de lo anterior, la ADRES le impuso multa al contratista mediante Resolución 3477 del 29 de agosto de 2018.</p>	Incumplida	Es necesario que tanto las comunicaciones remitidas con la entidad cuenten con un soporte documental en PDF firmado y con el recibido y con la verificación efectuada se evidencia que solo el 10% de las comunicaciones cuentan con soporte en el Sistema de Gestión Documental.	10%	Verificación Próximos Seguimientos

Es así como se tienen los siguientes resultados de la verificación de las acciones:

No. de acciones suscritas	22 acciones
No. de acciones cumplidas en término	4 acciones
No. de acciones cumplidas fuera de términos	2 acciones
No. de acciones incumplidas	1 acción
No. de acciones en curso	15 acciones

Ahora bien, el porcentaje de efectividad del mencionado plan es de 58%, debido a que una gran cantidad de actividades están asociadas a la puesta en operación del CRM para la implementación del Sistema de PQRSD de la Entidad.

Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en el oficio de respuesta No 0000020937 del 4 de diciembre de 2018 lo siguiente:

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



**Seguimiento en línea.
Trazabilidad al interior de la Entidad.**

"Este despacho considera que las acciones solicitadas en el plan de mejoramiento para subsanar los hallazgos realizados fueron ejecutadas y cumplidas en un 100%, por lo que se sugiere programar la actividad como de competencia de la DGTIC con el apoyo de esta Dirección, como líder funcional."

Modificar la categorización documental del SGD

"Este despacho considera que la acción solicitada en el plan de mejoramiento para subsanar el hallazgo fue ejecutado y cumplido dentro de términos, toda vez que el plazo señalado en el plan de mejoramiento fue el 26 de junio de 2018, fecha en la que fue remitido a la Oficina de Control Interno y a la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos, para su aprobación recibida el 17/07/2018. Por lo anterior el cumplimiento de la actividad fue del 100%"

"Se tiene contemplado para la implementación del nuevo CRM, la capacitación del grupo de correspondencia sobre los tipos de PQRSD, sus términos y modalidad de petición".

Remitir a la Oficina de Control Interno los informes de PQRSD ajustados a los requerimientos mínimos de información

"Este despacho considera que las acciones solicitadas en el plan de mejoramiento para subsanar los hallazgos realizados fueron ejecutadas y cumplidas en un 100% a través de la remisión de los Informes trimestrales y semestrales de PQRSD con los requerimientos mínimos establecidos en el artículo 35 de la resolución 668 de 2018. El registro de las PQRSD en el Sistema de Gestión Documental – SGD, no permite discriminar efectivamente estas categorías documentales para el seguimiento. Con la puesta en operación del CRM se ajustarán los tiempos de respuesta y se facilitará la consolidación de la información.

Este despacho considera que las acciones solicitadas en el plan de mejoramiento para subsanar los hallazgos realizados fueron ejecutadas y cumplidas en un 100%. Con la puesta en operación del CRM se ajustarán los tiempos de respuesta y se facilitará el seguimiento al cumplimiento de los términos para resolver la PQRSD registradas en el Sistema de PQRSD CRM de la Entidad".

Establecer mecanismos diferenciales para la atención especial y preferente a los sujetos de especial protección y atención prioritaria

"Este despacho considera que las acciones solicitadas en el plan de mejoramiento para subsanar los hallazgos realizados fueron ejecutadas y cumplidas en un 100%, pues se gestionó el acompañamiento especializado ofrecido por el DNP en el marco de la estrategia de acompañamiento institucional que viene siendo adelantada por (PNSC). El día 30 de noviembre se recibe el diagnóstico realizado por CIDCCA, con resultado: **NIVEL INTERMEDIO: INDICA QUE EL ESPACIO CARECE DE ALGUNAS CARACTERÍSTICAS PARA QUE PUEDA SER**

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



CONSIDERADO COMO ACCESIBLE. Este despacho evaluará las observaciones realizadas, y bajo ajustes razonables acogerá y realizará las mejoras sugeridas en cumplimiento a la normatividad que rige la materia. Se adjunta informe de diagnóstico".

Fijar indicadores que permitan realizar medición, seguimiento, evaluación y control la calidad y eficiencia del servicio frente al ciudadano

"Este despacho manifiesta que la acción fue cumplida **dentro de términos**, pues los indicadores fueron formulados por Atención al Ciudadano y remitidos a la OAPCR para aprobación mediante correo electrónico del 24 de junio de 2018. El 10 de agosto de 2018 la OAPCR citó mediante correo electrónico a capacitación para definir el procedimiento de Medición de la Gestión Institucional y la metodología para la definición, medición y análisis de indicadores de gestión".

Generar herramienta provisional de seguimiento, control y trazabilidad a la gestión del trámite de PQRSD radicadas en la Entidad que permita controlar el término de respuesta

"Este despacho considera que las acciones solicitadas en el plan de mejoramiento para subsanar los hallazgos realizados fueron ejecutadas y cumplidas en un 100%. Esta dirección continuará brindando el apoyo requerido como líder funcional".

Diseñar la propuesta del Sistema Único de PQRSD que permita entre otros controlar los términos de respuesta

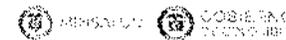
"Este despacho considera que las acciones solicitadas en el plan de mejoramiento para subsanar los hallazgos realizados fueron ejecutadas y cumplidas en un 100%, pues fue remitido el requerimiento tecnológico para el desarrollo del Sistema Único de PQRSD, pero la DGTIC responde con radicado Nro. 0000013364 del 11 de julio de 2018 y recibido el 16 de julio de 2018, que el desarrollo de esta herramienta será implementado en el CRM Sistema de PQRSD para la ADRES".

Generar estrategia que permita corregir el estado de clasificación, entrega o devolución de documentos y que no se presente a futuro.

"Con relación a los 16.000 documentos generados en ejecución del contrato suscrito con Postal Express SS SAS, estos documentos al finalizar dicho contrato fueron entregados a la ADRES, con las respectivas guías, posterior a ello se han realizado dos brigadas con el personal de Servicios Postales Nacionales-4-72 y actualmente se encuentra esa información clasificada por áreas: Se viene adelantando la organización cronológica de los documentos, con el recurso humano disponible. Se tiene contemplado la contratación de personal adicional para ejecutar el archivo que quedó pendiente por intervenir de parte del anterior operador".

Una vez revisada la respuesta emitida por la Dirección Administrativa y Financiera, la OCI se manifiesta en los siguientes términos:

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



Frente a Seguimiento en línea y Trazabilidad al interior de la Entidad.

La OCI no comparte que el responsable de la implementación del CRM sea únicamente la DGTIC, la necesidad de su puesta en operación es de la Dirección Administrativa y Financiera, tampoco que el avance sea del 100% ni la justificación para dar como cumplida la actividad, debido a que la acción está asociado a mejorar el seguimiento de las PQRs y la trazabilidad de estas al interior de la entidad y se supone que esto se logrará con la puesta en operación del CRM. Por lo tanto, se requiere la reprogramación de la acción hasta la fecha que se considere pertinente para su ejecución.

Modificar la categorización documental del SGD

Frente a las Observaciones de la Dirección Administrativa y Financiera, esta Oficina señala que la acción estará cumplida cuando el 100% de las comunicaciones tomadas en la muestra estén tipificadas correctamente. Por lo que se sugiere continuar con las acciones de capacitación y las demás herramientas que se considere necesario para cumplir este objetivo.

Remitir a la Oficina de Control Interno los informes de PQRSD ajustados a los requerimientos mínimos de información

La OCI no comparte que el responsable de la implementación del CRM sea únicamente la DGTIC, la necesidad de su puesta en operación es de la Dirección Administrativa y Financiera, tampoco que el avance sea del 100% ni la justificación para dar como cumplida la actividad, debido a que la acción está asociado a mejorar el seguimiento de las PQRs y la trazabilidad de estas al interior de la entidad y se supone que esto se logrará con la puesta en operación del CRM. Por lo tanto, se requiere la reprogramación de la acción hasta la fecha que se considere pertinente para su ejecución.

Establecer mecanismos diferenciales para la atención especial y preferente a los sujetos de especial protección y atención prioritaria

Derivado de las nuevas evidencias presentadas por la Dirección Administrativa y Financiera y a partir de la validación de la OCI, se modifica el criterio de cumplimiento a 100%.

Fijar indicadores que permitan realizar medición, seguimiento, evaluación y control la calidad y eficiencia del servicio frente al ciudadano

Derivado de las nuevas evidencias presentadas por la Dirección Administrativa y Financiera y a partir de la validación de la OCI, se modifica el criterio de cumplimiento en término a 100%.

Generar herramienta provisional de seguimiento, control y trazabilidad a la gestión del trámite de PQRSD radicadas en la Entidad que permita controlar el término de respuesta y Diseñar la propuesta del Sistema Único de PQRSD que permita entre otros controlar los términos de respuesta.

La OCI no comparte que el responsable de la implementación del CRM sea únicamente la DGTIC, la necesidad de su puesta en operación es de la Dirección Administrativa y Financiera,

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



tampoco que el avance sea del 100% ni la justificación para dar como cumplida la actividad, debido a que la acción está asociado a mejorar el seguimiento de las PQRS y la trazabilidad de estas al interior de la entidad y se supone que esto se logrará con la puesta en operación del CRM. Por lo tanto, se requiere la reprogramación de la acción hasta la fecha que se considere pertinente para su ejecución.

Generar estrategia que permita corregir el estado de clasificación, entrega o devolución de documentos y que no se presente a futuro.

Frente a las Observaciones de la Dirección Administrativa y Financiera, esta Oficina señala que la acción estará cumplida cuando el 100% de las comunicaciones tomadas en la muestra estén tipificadas correctamente y se tenga trazabilidad de las comunicaciones y todas las comunicaciones cuenten con soporte de entrega en el Sistema de Gestión Documental - SGD. Por lo que se sugiere continuar con las acciones que se considere necesario para cumplir este objetivo.

Por lo anterior, se modifican los resultados de la verificación de las acciones, así:

No. de acciones suscritas	22 acciones
No. de acciones cumplidas en término	6 acciones
No. de acciones incumplidas	1 acción
No. de acciones en curso	15 acciones

Ahora bien, con las nuevas evidencias presentadas por la Dirección Administrativa y Financiera, **el porcentaje de efectividad del mencionado plan es de 69%**, debido a que una gran cantidad de actividades están asociadas a la puesta en operación del CRM para la implementación del Sistema de PQRS de la Entidad.

2. CONCLUSIONES

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

FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN

1. Si bien es cierto que la entidad viene avanzando en la implementación de una Política de Servicio al Ciudadano, es necesario que se dé cumplimiento al cronograma trazado con el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano- PNSC para el avance en la dimensión Gestión Política de Servicio al Ciudadano, la cual hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
2. La Entidad ha avanzado en la depuración del Sistema de Gestión Documental – SGD, pero es necesario continuar con esta labor para la correcta identificación y tipificación

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN			
		Código:	CEGE-F12	Versión:	

de las PQRSD, para conocer efectivamente el tratamiento que se le da a estas al interior de la Entidad.

3. Se debe continuar con las acciones para mejorar los índices de satisfacción de los usuarios a través de los diferentes canales de interacción con la Entidad.

FRENTE AL TRÁMITE A PETICIONES

1. Se evidenció de la muestra tomada, que el 53% de las peticiones están contestadas fuera de término o no contestadas, lo que demuestra una debilidad en el cumplimiento de los términos de respuesta y en la trazabilidad dentro del sistema de gestión documental lo que genera riesgos que dichas peticiones se conviertan en Tutelas. En este sentido se recomienda brindar respuesta de fondo y en término a todas las peticiones radicadas ante la Entidad, con el fin de evitar el aumento de acciones constitucionales por presunta vulneración del Derecho Fundamental de Petición.
2. El 38% de las peticiones evaluadas en la muestra no cuentan con soporte en el SGD, lo que dificulta conocer su estado de entrega o la devolución.
3. En algunas de las comunicaciones verificadas se evidenció que el Sistema de Gestión Documental registra de forma incorrecta la dependencia que se encuentra efectuando el trámite de respuesta, existen comunicaciones duplicadas lo que dificulta aún más su trazabilidad.
4. Existe una base de datos de devoluciones, pero frente a la misma no es posible hacer ninguna verificación, más allá de la causal de devolución. Lo anterior, se presenta debido a que el radicado en esta base de datos no corresponde a ninguno de los campos registrados en la base de datos del SGD.
5. Es importante concientizar a los servidores públicos y contratistas de la Entidad para que se dé trámite a las comunicaciones, en razón a que con la verificación de la Oficina de Control Interno se evidenció que, en causal de no respuesta, no se evidencia realmente una justificación para la misma. En muchos casos los funcionarios y/o contratistas registran nombres de personas con lo cual no es posible saber que trámite se le dio a la comunicación.
6. Es importante que la Oficina Asesora Jurídica revise que procedimiento se viene desarrollando para la solicitud de insumos para respuesta a las tutelas debido a que en la muestra revisada se encontró como causal de no respuesta "Vencido el término otorgado por la autoridad judicial, se archiva sin trámite debido que no se recibió insumo del área encargada".
7. En la revisión de los insumos entregados por la Oficina Asesora Jurídica frente a los registros del SGD, se encontraron diferencias en la información reportada en las dos bases de datos, por lo que se recomienda hacer una validación en el sistema y tomar las acciones que se considere necesario para que no se registren demandas y otros

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:

documentos de correspondencia general como Tutelas en el Sistema de Gestión Documental y efectúe seguimiento a las sentencias con obligaciones para la Entidad.

8. Finalmente, esta Oficina recomienda depurar las bases de datos con las que cuenta la entidad y continuar con la implementación del CRM para atención a PQRSD que permita dar cumplimiento a lo establecido en toda la normatividad de atención al ciudadano, en especial con la implementación del MIPG, en lo relacionado con la Política de Servicio al Ciudadano, la cual establece *"La política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano"*.

Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en el oficio de respuesta No 0000020937 del 4 de diciembre de 2018 lo siguiente:

"FRENTE AL CUMPLIMIENTO DE LA GESTIÓN

La Dirección Administrativa y Financiera ha dado cumplimiento al cronograma establecido para el acompañamiento al desarrollo de la metodología de mejoramiento de los servicios de atención al ciudadano, en marco de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, para lo cual se ha definido un grupo interdisciplinario de la Entidad liderado por esta dirección, que ha estado gestionando y atendiendo las recomendaciones dadas por el programa.

De conformidad con el PAAC, y con base en el diagnóstico realizado por el DNP-PNSC, para garantizar el cumplimiento del Plan de Acción y Anticorrupción 2019 el Grupo de Atención al Ciudadano debe ser formalizado mediante acto administrativo, atendiendo lo aprobado por la Junta Directiva en sesión del 10 de noviembre de 2017.

Es importante mencionar que esta acción también ha sido recomendada por el DNP-PNSC en el diagnóstico realizado al proceso de atención al ciudadano al interior de la Entidad.

FRENTE AL TRÁMITE A PETICIONES

La Constitución Política de Colombia en su artículo 2º establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para cumplir este mandato, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



En este sentido, y con el fin de brindar un Servicio al Ciudadano que garantice el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, la Dirección Administrativa y Financiera presentó como acción de mejora la necesidad de que la ADRES contara con un Sistema Único de PQRSD, toda vez que el Sistema de Gestión Documental de la Entidad no cumple con los requerimientos y lineamientos específicos necesarios para un Sistema de PQRSD. Por lo anterior y de acuerdo con diferentes requerimientos realizados por esta dependencia a la Dirección de Gestión de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones, la Entidad tomó la decisión de contratar mediante ACUERDO MARCO DE PRECIOS SERVICIOS BPO CCE-595-1-AMP-2017 el desarrollo de un CRM, que subsanará los hallazgos y observaciones realizadas en este informe preliminar de auditoría.

Por lo anterior, para un efectivo Servicio al Ciudadano resulta fundamental que la Entidad cuente con herramientas que permitan ejecutar las funciones determinadas en los artículos 14 y 15 del Decreto 1429 de 2016 de forma ordenada y sistemática, estructurada alrededor de procesos que dinamicen los trámites y servicios que ofrece la entidad; funciones que vienen siendo desarrolladas por un Gestor de Operaciones, con el apoyo de un Gestor para el trámite de las PQRSD No competencia; razones que sustentan la formalización del Grupo de Atención al Ciudadano. Igualmente, dicho trámite permitiría evaluar el cumplimiento de los términos para responder los requerimientos por parte de las dependencias y/o servidores públicos y para revisar la calidad de las respuestas dadas; funciones estas determinadas por la Política Nacional del Servicio Ciudadano que establece las acciones que deben desarrollar las áreas de servicio al ciudadano en las entidades públicas.

Adicionalmente, es importante resaltar que las dificultades generadas frente al trámite de las peticiones en la Entidad son producto de una herramienta (SGD) que no cumple con las características requeridas para un sistema de PQRS. Es por ello por lo que con el nuevo desarrollo del CRM se podrán subsanar las falencias que presenta esa herramienta y garantizará la trazabilidad de las PQRS al interior de la Entidad al igual que una administración adecuada a las devoluciones de correspondencia.

Con relación a los 16.000 documentos generados en ejecución del contrato suscrito con Postal Express SS SAS, estos documentos al finalizar dicho contrato fueron entregados a la ADRES, con las respectivas guías, posterior a ello se han realizado dos brigadas con el personal de Servicios Postales Nacionales-4-72 y actualmente se encuentra esa información clasificada por áreas: Se viene adelantando la organización cronológica de los documentos, con el recurso humano disponible. Se tiene contemplado la contratación de personal adicional para ejecutar el archivo que quedó pendiente por intervenir de parte del anterior operador.

Con la información de los documentos devueltos a partir del primer día de septiembre, se realizó una estrategia encaminada a determinar con total certeza y efectividad la entrega a las áreas de los documentos recibidos como devueltos, además de garantizar que la imagen con la guía o constancia de devolución este a disposición

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



de los funcionarios, para que las áreas puedan realizar el respectivo trámite a que haya lugar, los cuales se encuentran cargados al SGD con corte al 30 de noviembre de 2018.

Finalmente, este Despacho, como líder funcional del proceso de Atención al Ciudadano, continuará brindando su apoyo y colaboración para la implementación del nuevo CRM de la ADRES."

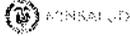
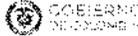
Igualmente, continuaremos realizando a la Base de Datos del SGD las búsquedas (Query) con las palabras claves identificadas para generar la base de datos de PQRSD, que permita la elaboración de los informes requeridos bajo los requisitos normativos, lo anterior mientras se implementa el nuevo CRM de la Entidad."

La Oficina de Control Interno está de acuerdo con las apreciaciones incluidas por la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES respecto al seguimiento a la gestión, por lo que se concluye que se está avanzando en el seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Atención al Ciudadano y PQRSD y que se debe continuar con las acciones de mejora tendientes a generar eficiencia y oportunidad en la gestión.

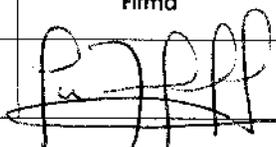
Ahora bien, frente al trámite de peticiones es necesario que se incluya en el plan de mejoramiento actual, una acción asociada a las observaciones realizadas frente al trámite de acciones de tutela para ampliar la documentación del proceso y revisar los riesgos asociados a la no respuesta a este tipo de requerimientos.

3. RECOMENDACIONES (Emitidas en el Informe Final)

1. Dar cumplimiento al cronograma trazado con el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano- PNSC para el avance en la dimensión Gestión Política de Servicio al Ciudadano, la cual hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
2. Con la implementación del CRM será posible validar la efectividad del Seguimiento en línea y trazabilidad al interior de la Entidad de las PQRSD, por lo que se recomienda continuar con el cronograma para su puesta en funcionamiento.
3. Teniendo en cuenta que el tema de la atención va más allá del envío de uno o varios correos electrónicos solicitando insumos, y se trata de efectuar una gestión efectiva para dar la respuesta a un requerimiento específico, se sugiere revisar con las áreas el procedimiento para respuesta a las Tutelas y demás acciones constitucionales, de tal forma que no se archiven sin trámite por falta de insumos técnicos de respuesta.
4. Dar continuidad a las acciones emprendidas con el contratista de correspondencia para cargar todos los soportes en el SGD de las comunicaciones enviadas y mejorar la trazabilidad de las devoluciones.

 ADRES ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN			 
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN			
		Código:	CEGE-F12	Versión:	

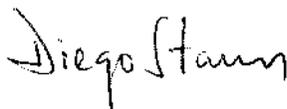
5. Generar estrategias desde la Dirección Administrativa y Financiera que permitan diferenciar la correspondencia general de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulan.

4. RESPONSABLES DE LA AUDITORÍA			
Nombre	Firma	Proceso	ROLES Y RESPONSABILIDADES (Auditor líder, Auditado, Auditor, Observador, Jefe OCI)
Ligia Andrea Flórez Cubillos		Control Interno	Auditor líder

Fecha de revisión: 5 Dic. /18 Firma 

Fecha de Aprobación: 6 Dic /18 Firma 

Cordialmente,



DIEGO HERNANDO SANTACRUZ SANTACRUZ
 Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: (Ligia F)

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS (27)					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
01		Versión inicial			
02	03 de septiembre de 2018	Estandarización Tipo, Tamaño Letra, Márgenes. Incorporación de responsables	Lizeth Lampea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Nombre y Cargo: