



S118202012190225481000003686100

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 0000036861

Fecha: 20/12/2019

Página 1 de 1

PARA: ANDRES FERNANDO AGUDELO AGUILAR
Director Administrativo y Financiero

DE: Jefe Oficina de Control Interno

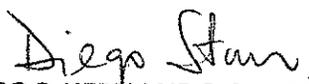
Asunto: Remisión de Informe Final de seguimiento al cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011 – Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos – Atención al Ciudadano.

Cordial saludo:

De manera atenta remito para su conocimiento, **Informe Final** producto del seguimiento y evaluación realizada al proceso de Atención al Ciudadano en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011 – Oficina de quejas, sugerencia y reclamos – Atención al Ciudadano con corte a octubre de 2019, 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 generar la reformulación y/o reprogramación de las actividades en curso del plan de mejoramiento vigente, para lo cual, dispone hasta el 31 de diciembre de 2019.

Atentamente,


DIEGO HERNANDO SANTACRUZ SANTACRUZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Diego Guerra



S11820201219022548I000003686100

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 0000036861

Fecha: 20/12/2019

Página 1 de 1

PARA: ANDRES FERNANDO AGUDELO AGUILAR
Director Administrativo y Financiero

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.

Cordial saludo:

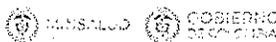
De manera atenta remito para su conocimiento, **Informe Final** producto del seguimiento y evaluación realizada al proceso de Atención al Ciudadano en cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011 – Oficina de quejas, sugerencia y reclamos – Atención al Ciudadano con corte a octubre de 2019, el 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 generar la reformulación y/o reprogramación de las actividades en curso del plan de mejoramiento vigente, para lo cual, dispone hasta el 31 de diciembre de 2019.

Atentamente,

DIEGO HERNANDO SANTACRUZ SANTACRUZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Diego Guerra

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME		Día:	20	Mes:	12	Año:	2019
Informe No.	IRLI No. 20 - Requerimiento Legal Interno Final: <u>X</u>						
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 lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 sobre las peticiones recibidas por la Entidad, tipificadas por modalidad, las Acciones Constitucionales radicadas y contestadas, el reporte de atención telefónica y PBX, el reporte de atención personalizada en las instalaciones de la ADRES y el reporte de atención a través del canal virtual, desde el 1 de abril de 2019 y hasta el 30 de septiembre de 2019, para establecer si el servicio se está prestando acorde con las normas legales vigentes y con las disposiciones internas dadas por la Entidad, así como del cumplimiento de las normas señaladas para el servicio al ciudadano.						
Normatividad	<p><i>Constitución Política de Colombia (Arts. 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365)</i></p> <p>Ley 594 de 2000, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones" (Título VI)</p> <p>Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" (Título II)</p> <p>Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"</p> <p>Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" (Arts. 76)</p> <p>Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"</p> <p>Decreto 2641 de 2012, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011" y la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" parte integrante del decreto.</p> <p>Decreto 2609 de 2012, "Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado."</p> <p>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.</p> <p>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"</p>						

	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:

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 formulan a la ADRES".

ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

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

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

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

Para el presente seguimiento, se tomó una muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias presentadas ante ADRES, en el periodo comprendido entre 01 abril al 30 de septiembre de 2019; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

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

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

A continuación, se detalla la estructura del informe:

	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:



- Atención oportuna de calidad frente a las peticiones radicadas por los medios de atención al ciudadano.
- Atención a las peticiones recibidas a través del aplicativo SGD y CRM
- Resultados del Plan de mejoramiento de los servicios de atención al ciudadano PNSC-DNP a la ADRES
- Conclusiones y Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno

I) TRÁMITE A PETICIONES

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

FICHA TÉCNICA DE LA MEDICIÓN

Herramientas Utilizadas

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

Universo de Base de Datos

Mediante oficio Radicado No 0000034421 del 1 de noviembre de 2019, se efectuó requerimiento a la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES para que hiciera entrega de manera física o electrónica de lo siguiente:

- Base de datos en Excel que contiene el listado de las peticiones radicadas, tipificadas por modalidad (derecho de petición en interés general, derecho de petición de interés particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.) por los canales de atención Virtual CRM y SGD. De igual forma se adjunta archivo en Excel las PQRSD y correspondencia general vencida y adjudicada pendiente por contestar.
- Base de datos presentada por el Grupo de Gestión Administrativa y Documental, que contiene el listado de las devoluciones.
- Informe de gestión II y III trimestre de 2019, que contiene el reporte del centro de contacto atención Telefónica y PBX, desde el 1 de abril de 2019 al 30 de septiembre de 2019.
- Informe de gestión II y III trimestre de 2019 que contiene el reporte de Atención en el Canal Presencial – Atención Personalizada en las instalaciones de la ADRES, desde el 1 de abril de 2019 al 30 de septiembre de 2019.
- Informe de gestión II y III trimestre de 2019 que contiene el reporte de Atención Canal Virtual, desde 1 de abril de 2019 al 30 de septiembre de 2019.

	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:	

- Indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio frente al ciudadano.
- Avances en el Plan de mejoramiento suscrito con esta oficina derivado del seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 – Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos - Atención al Ciudadano con corte 30 de abril de 2019.
 - Avances a las 21 recomendaciones realizadas como resultado del desarrollo de la Metodología de mejoramiento al proceso de servicio al ciudadano de la entidad realizado por el PNSC-DNP. Se adjunta archivo con los avances de la implementación de las recomendaciones

Con Oficio Radicado No 0000343437 del 06 de noviembre de 2019, la Dirección Administrativa y Financiera hizo entrega a la Oficina de Control Interno en medio magnético – CD.

Población Objeto - SGD

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

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

CATEGORIAS DOCUMENTALES	CANTIDAD DE PQRS	PARTICIPACION
Recursos de reposición	3	0,03%
Petición de informes por los congresistas	4	0,04%
Petición de interés general	16	0,14%
Reclamo en materia de datos personales	22	0,20%
No competencia	23	0,21%
Solicitud de información	49	0,44%
Actos administrativos Colpensiones	71	0,63%
Creación y actualización de cuenta	172	1,54%
Conciliaciones	241	2,15%
Recurso de reposición	416	3,71%
Embargos	517	4,61%
Demandas	519	4,63%
Consulta base de datos	663	5,92%
Petición entre autoridades	1222	10,91%
Petición de interés particular	7267	64,85%
Total General	11205	100,00%

En las categorías documentales entregadas no se reportan quejas, denuncias, felicitaciones, ni sugerencias y en cambio se reportan 6 categorías adicionales a las mencionadas en 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	

Resolución 688 de 2018, ellas son: Actos administrativos Colpensiones, Demandas, Embargos, no competencia, creación o actualización de cuenta y conciliaciones.

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 unificación de las bases de datos de SGD reportadas por trimestre, buscando identificar aquellas características que permitan identificar las PQRSD radicadas en la Entidad y las reportadas en el CRM aplicativo desarrollado para la gestión de las peticiones que se encuentra en estado de prueba para algunos canales de atención al ciudadano los cuales observaremos posteriormente.

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, creación o actualización de cuenta, conciliaciones.

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.

por lo anterior, teniendo en cuenta la información reportada por la DAF no se aportan nuevas evidencias de cumplimiento, sino que por el contrario se reafirma lo señalado por esta Oficina en observaciones anteriores en cuanto a que la categorización de las peticiones radicadas en la entidad no se ajusta a la información reportada a la Resolución 668 de 2018. Es necesario precisar que las categorías incluidas en el Sistema de Gestión Documental SGD, no necesariamente corresponden a PQRSD, por lo que es menester que se capacite por parte de DAF a los usuarios y operadores del SGD en la categorización de las peticiones entendiendo que el aplicativo CRM entrara próximamente a suplir las fallas en el registro.

Análisis de la Muestra SGD - PQRSD

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

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

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

CATEGORIA DE PETICION SGD	Nro. de Muestra
Conciliaciones	1
Consulta base de datos	1
Demandas	2
Embargos	1
No competencia	1
Petición de interés particular	19
Petición entre autoridades	3
Recurso de reposición	1
Solicitud de información	1
Total General	30

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

TIPO DE PETICION	Cantidad
Petición de información	10
Petición interés particular	19
Petición interés general	1
Total CRM	30

ANALISIS DE LA MUESTRA - CONCILIACIONES

La base de datos aportada contiene una columna "Categoría Petición" la cual referencia información relacionada de 241 **conciliaciones**, que no se encuentra categorizada en la Resolución 668 de 2018. Según la muestra tomada, esta dependencia procedió a analizar 1 documento, así:

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
E11910100919090209 E000031570700 10/09/2019	NO APLICA	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, fue la Oficina Asesora Jurídica, se trata del auto N° 359-2019 de la Procuraduría 134 Judicial II para Asuntos Administrativos, en el SGD se encuentra como tramitada, pues se trata de un comunicado donde indica a la entidad que el apoderado no asistió a la audiencia de conciliación y no se justificó la misma, por lo que se declara la falta de ánimo conciliatorio "por no estar justificada la inasistencia del apoderado de ADRES y se da por agotada la etapa conciliatoria, La validación permite señalar que no se efectuó el trámite requerido de acuerdo con la línea jurídica señalada por la Entidad".

De acuerdo con lo anterior, el documento debió ser categorizado como RECURSOS según lo señalado 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 tomó en cuenta los términos señalados en el artículo 2.2.4.3.1.1.9. del Decreto 1069 de 2015, entendiendo 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:	2	

Oficina de Control Interno que dicho documento no es susceptible de pronunciamiento alguno por parte de la Entidad.

CONSULTA BASE DE DATOS

La base de datos contiene una columna denominada "Consulta base de datos" cuyo análisis se presenta a continuación, así:

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
			SI	NO
E116102006190050 203E000027286600 20/06/2019	S116100507190330 58S000027286600 05/07/2019	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso fue la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones, la cual dio respuesta al peticionario <u>dentro de los términos</u> . En el SGD está registrado el soporte de entrega, la validación permite señalar que se <u>respondió de fondo</u> el requerimiento.	X	

DEMANDAS

La base de datos contiene una columna "Categoría Petición" la cual referencia información denominada **Demandas**, de los 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
E11910100619011227E000026647000 10/06/2019	NO APLICA	En la revisión del documento, la OCI evidenció que su contenido corresponde a un tema informativo para la Oficina Asesora Jurídica y no a un requerimiento clasificado como PQRSD, con lo cual se evidencia falta de debido cuidado en la tipificación del documento al ingresarlo al sistema SGD.
E11910080819015515E000029810100 8/08/2019	NO APLICA	

EMBARGOS

La base de datos contiene una "Categoría comunicación" la cual referencia información denominada **Embargos**, de los registros allí señalados, se tomó una muestra. Los resultados de la evaluación de la muestra son los siguientes:

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
			SI	NO
E11910050919085106E000 031306200 5/09/2019	S1191005091907304 1S000031306200 5/09/2019	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso fue la Oficina Asesora Jurídica, que dio respuesta al juzgado <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> .	X	

	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 COMPETENCIA

La base de datos contiene una "Categoría comunicación" la cual referencia información denominada **No Competencia**, de los registros allí señalados, se tomó una muestra y Los resultados de la evaluación de la muestra son los siguientes:

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
			NO	SI
E1174001041 9061433E000 023321000 1/04/2019	S1174003041 90403185000 023321000 3/04/2019.	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso fue la Dirección Administrativa y Financiera, la cual procedió con la verificación de la información y emitió <u>respuesta dentro de los términos</u> conforme a la solicitud de la peticionaria.	X	

PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR

La base de datos contiene una "Categoría comunicación" la cual referencia información denominada **Petición de Interés Particular**, de los **7.267** registros señalados, se tomó una muestra de 19 peticiones incluidas en dicha categoría. Los resultados de la evaluación de la muestra son los siguientes:

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS	
			NO	SI
E115100104 19092703E0 0002324250 0 1/04/2019.	S1151025041 90336161000 002619700 25/04/2019	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia asignada fue la Dirección General, encontrando que <u>la petición fue resuelta en términos</u> . Si bien el caso reporta salida no hay soporte de entrega del documento. El documento digitalizado no tiene secuencia en las páginas cargadas, la petición fue resuelta de fondo.	X	
E116102204 19104738E0 0002411080 0 22/04/2019	S1161014051 90947255000 024110800 14/05/2019	Se observa que la petición trata sobre registros de personas fallecidas en base de datos y reconocimiento del LMA para la EPS, <u>la petición fue resuelta en términos</u> y fue asignada a la Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y comunicaciones, la petición tiene una clasificación diferente, trata sobre bases de datos y no de carácter particular de conformidad con el numeral 7 del artículo 2 de la Resolución 668 de 2018, petición resuelta de fondo.	X	
E114103004 19122328E0 0002455360 0 30/04/2019	SIN RESPUESTA	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud fue la Dirección de Liquidaciones y Garantías, observando que se trata de <u>un recobro de licencia de maternidad</u> . Está tipificado como Petición de Interés Particular, pero corresponde a un trámite de recobro de licencia de maternidad por parte de una EPS, el cual fue cerrado en el SGD sin respuesta.		X
E115103004 19021628E0 0002456090 0	NO APLICA	En la revisión del documento, la OCI evidenció que su contenido corresponde a un tema informativo para la Dirección OP y no a un requerimiento		

 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:



30/04/2019		clasificado como PQRS, con lo cual se evidencia falta de debido cuidado en la tipificación del documento al ingresarlo al sistema SGD pues se trató de una copia de un oficio dirigido a la Superintendencia Nacional de Salud dentro de un trámite de devolución de recursos		
E118200305 19040717E0 0002473560 0 3/05/2019	S1182015051 90211455000 024735600 16/05/2019	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Oficina de Control Interno, <u>dio respuesta en términos</u> , en el SGD, la validación permite señalar que <u>se respondió de fondo</u> al requerimiento relacionado con la ejecución del contrato 080.	x	
E114103005 19114842E0 0002619040 0 30/05/2019	NO APLICA	En la revisión del documento, la OCI evidenció que su contenido corresponde a un tema informativo para la Dirección LYG y no a un requerimiento clasificado como PQRS, con lo cual se evidencia falta de debido cuidado en la tipificación del documento al ingresarlo al sistema SGD, la validación permite señalar que <u>se trató de la entrega de una información que no requiere respuesta pues se trata de un oficio que remite documentos para otro proceso de la mencionada dependencia.</u>		
E114103105 19031011E0 0002628730 0 31/05/2019	NO APLICA	En la revisión del documento, la OCI evidenció que su contenido corresponde a un tema informativo para la Dirección LYG y no a un requerimiento clasificado como PQRS, con lo cual se evidencia falta de debido cuidado en la tipificación del documento al ingresarlo al sistema SGD.		
E114100406 19081548E0 0002631260 0 4/06/2019	S1141021061 91137355000 026312600 21/06/2019	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la dependencia que le fue asignada la solicitud para el caso fue la Dirección LYG, cerró el asunto con respuesta en el SGD en término, la validación permite señalar que se trató de temas relacionados con el régimen de excepción cuya respuesta fue acorde a lo solicitado por el peticionario.	x	
E115102706 19033458E0 0002757360 0 27/06/2019	SIN RESPUESTA	En la revisión de los radicados de entrada, se observó que la dependencia asignada para el caso, Dirección OP, no ha emitido respuesta al peticionario <u>dentro de los términos</u> , en el SGD no se encuentra asociada ningún documento de salida, la validación permite señalar que <u>se trata de una solicitud de la EPS CRUZ BLANCA sobre la anulación de recobros del mes de abril de 2019.</u>		x
E115100307 19044106E0 0002786040 0 3/07/2019	S1151023081 91113245000 027860400 23/08/2019	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud fue la Dirección de Otras Prestaciones la cual dio respuesta al requerimiento <u>fuera de los términos</u> , en el SGD no se encuentra registrado el soporte de entrega de la respuesta emitida igualmente se evidenció una respuesta de fondo acorde con lo solicitado.		x
E116100307 19074115E0 0002780190 0 3/07/2019	S1161023071 90202595000 027801900 23/07/2019	En la revisión del radicado de entrada y salida, se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud fue la Dirección de TIC, <u>dio respuesta al peticionario</u> en termino y relacionada a su petición.	x	
E114102307 19043408E0 0002894320 0 23/07/2019	S1141013081 91024555000 028943200 13/08/2019	En la revisión del radicado de entrada y salida se observó que la dependencia que tramitó la solicitud fue la Dirección de Liquidaciones y Garantías, <u>resolvió la petición fuera de los términos</u> , señalando		x

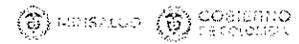
	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:

		al peticionario el tramite a seguir y procedió a remitir la misma al ente territorial competente de conocer el asunto.		
E114103107 19053301E0 0002941320 0 31/07/2019	S1141021081 90945455000 029412700 16/10/2019	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud fue la Dirección de Liquidaciones y Garantías, que dio respuesta al peticionario mediante un SGD diferente del que ingreso y por <u>fuera de los términos</u> , se evidencia en el sistema el soporte documental de entrega del documento de salida, la validación permite señalar que se <u>remitió la petición al ente territorial competente de tramitar el asunto</u> .		x
E119103107 19124032E0 0002937820 0 31/07/2019	S1191013081 90950265000 029378200 13/08/2019	En la revisión del radicado de entrada y salida se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud fue la Oficina Asesora Jurídica, la cual emitió <u>respuesta dentro del término establecido</u> , atendiendo de fondo la petición relacionada con acuerdo de pago para asunto de repetición por Accidente de Tránsito.	x	
E113100108 19073345E0 0002941810 0 1/08/2019.	NO APLICA	En la revisión del documento, la OCI evidenció que su contenido corresponde a un tema informativo para la Dirección de LyG y no a un requerimiento clasificado como PQRS, con lo cual se evidencia falta de debido cuidado en la tipificación del documento al ingresarlo al sistema SGD.		
E114100608 19104930E0 0002970550 0 6/08/2019	S1143008081 90428381000 003054300 08/08/2019	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud fue la Dirección de Liquidaciones y Garantías, la cual remitió con destino a la Superintendencia de Salud dentro del término establecido en la Resolución 668 de 2018.	x	
E113101608 19033442E0 0003028710 0 16/08/2019	S1131003091 91209405000 030287100 03/09/2019	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia tramitó la solicitud para el caso, Dirección GRFS, 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.	x	
E115103008 19033659E0 0003102720 0 30/08/2019	S1151028101 90707085000 031027200 28/10/2019	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud fue la Dirección OP, quien emitió <u>respuesta por fuera de términos</u> establecidos en la Resolución 668 de 2018, con respuesta de fondo.		x
E115103009 19041747E0 0003277080 0 30/09/2019	S1194029101 90911545000 032768700 29/10/2019	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud para el caso, Dirección OP, emitió <u>respuesta por fuera de términos</u> establecidos en la Resolución 668 de 2018 y de fondo de acuerdo con la petición.		x

PETICIÓN DE INFORMACIÓN ENTRE AUTORIDADES

La base de datos contiene una "Categoría comunicación" la cual referencia información denominada Peticiones de Información entre Autoridades, de los 1222 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:

	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	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
			SI	NO
E11210230519 024003E00002 5827900 23/05/2019	S112102905190 23335S0000258 27900 29/05/2019	En la revisión del radicado de entrada se observó que la dependencia a la que se adjudicó la solicitud fue la DIRECCIÓN GENERAL, quien <u>emitió respuesta dentro del término establecido con la información solicitada.</u>	X	
E11820040619 065144E00002 6409700 4/06/2019	S118201006190 92346S0000264 09700 10/06/2019	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud fue la Dirección de Otras Prestaciones que dio trámite a la solicitud en el SGD y <u>se encuentra dentro de los términos establecidos en la Resolución 668 de 2018 y artículo 258 de la ley 5ª de 1992, la petición fue resuelta de fondo.</u>	X	
E11910300919 054957E00003 2791700 30/09/2019	NO APLICA	En la revisión del radicado de entrada, se observó que la dependencia que atendió la solicitud fue la Oficina Asesora Jurídica, la cual trata de una respuesta a un recurso interpuesto a una Resolución Nro. Sub187229 de Colpensiones.		

RECURSO DE REPOSICIÓN

La base de datos contiene una "Categoría Petición" la cual referencia información denominada **Recurso de Reposición**, de los 416 registros allí señalados, se tomó una muestra de una petición incluidas en dicha categoría. Los resultados de la evaluación de la muestra son los siguientes:

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
			SI	NO
E11910300919070919 E000032693000 30/09/2019	S11910181019082801 S000032693000 18/10/20119	En la revisión del radicado de entrada y salida, se observó que la Oficina Asesora Jurídica dio trámite a la solicitud en el SGD, <u>dentro de los términos,</u> se observa que trata de un pago realizado por un particular por reclamaciones ECAT mas no se trata de un recurso de reposición.	X	

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

La base de datos contiene una "Categoría comunicación" la cual referencia información denominada **Solicitud de Información**, de los 49 registros allí señalados, se tomó una muestra de una petición incluidas en dicha categoría. Los resultados de la evaluación de la muestra son los siguientes:

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
E11910030519094241E000024690800 3/05/2019	S11910070519074737S000024690800 07/05/2019	En la revisión del radicado de entrada y salida, se observó que la Oficina Asesora Jurídica dio trámite a la solicitud en el SGD <u>dentro de términos.</u> El requerimiento está tipificado como una respuesta 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:	2	

	información dentro de un proceso judicial radicado 2016-00649 en el que el peticionario actúa como auxiliar de la justicia.
--	---

TUTELAS

Mediante oficio Nro.0000034981 se remitió a esta oficina información relacionada con las acciones de tutelas radicadas en la entidad de los periodos Abril – septiembre de 2019 que se resume de la siguiente manera:

Observación Nro. 1: En la base de datos de Acciones Constitucionales entregadas mediante Oficio 0000034981 del 08 de noviembre de 2019, allegado a la Oficina de Control Interno el día 18 de noviembre de 2019, se observa que fueron radicadas **71.332** y tramitadas y/o analizadas **71.301** según el reporte presentado por la Oficina Asesora Jurídica, lo cual equivaldría al **99,96%**, con 31 vencimientos que son el **0.04%**.

Ahora bien, de las **71.332** radicadas, se identificaron 19 acciones de tutela que se encuentran con indebida notificación, que equivalen el **0.03%**. Cabe señalar que la información entregada en medio óptico contiene información relacionada a indebida notificación, acciones tramitadas y acciones analizadas.

Respuesta del auditado: Mediante correo electrónico del 12 de diciembre de 2019, derivada de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera manifestó que procederá a realizar actividades de mejora frente a la clasificación y la aplicación de controles, lo que se considera una ratificación a lo afirmado en la observación.

Observación Final de la OCI: Por lo anterior, teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se encontraron 31 acciones constitucionales vencidas correspondientes al 0.04% de la muestra, la OCI mantiene la Observación Nro. 1 e insta a la dependencia a diseñar acciones y actividades e incluirlas en un **PLAN DE MEJORAMIENTO** que será objeto de seguimiento en próximas evaluaciones.

De los datos remitidos por la Oficina Asesora Jurídica, se tomó una muestra de 4 acciones de tutela según la tipificación de dicha base de datos, cuyo análisis se presenta a continuación:

RADICADO DE ENTRADA Indebida notificación	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
E11910190919023349E000032208400 22/09/2019	SIN RESPUESTA	En la revisión de los radicados de entrada, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud fue la Oficina Asesora Jurídica, no es posible determinar según la información registrada en SGD, si efectivamente se trató de una indebida notificación pues la información consignada es un traslado de la acción de tutela del Juzgado Primero Municipal del Valle del Cauca, la validación permite señalar que <u>no se efectuó el trámite requerido de acuerdo</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:	

con la línea jurídica señalada por la Entidad.

RADICADO DE ENTRADA Vencimiento de termino	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
E11910110919054505E000031709300 11/09/2019	SIN RESPUESTA	En la revisión de los radicados de entrada, se observó que la dependencia que tramitó la solicitud fue la Oficina Asesora Jurídica, se evidenció solicitud de insumos con el fin de dar la respectiva respuesta, sin embargo, estos fueron entregados por fuera del término señalado por el despacho judicial, en el SGD no registra respuesta, la validación permite señalar que se no se <u>efectuó el trámite requerido de acuerdo con la línea jurídica señalada por la Entidad.</u>

RADICADO DE ENTRADA Providencia analizada	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
E11910020919073816E000031052100 2/09/2019	NO APLICA	En la revisión de los radicados de entrada, se observó que la dependencia que tramitó la acción de tutela fue la Oficina Asesora Jurídica, que procedió a analizar la documentación y determino que no requería tramite, así las cosas, se tiene que la oficina <u>efectuó el trámite requerido de acuerdo con la línea jurídica señalada por la Entidad.</u>

RADICADO DE ENTRADA tramitada	RADICADO DE SALIDA	OBSERVACIONES
E11910020919070638E000031051700 2/09/2019	S1191003091901560850 00031051700 03/09/2019	En la revisión de los radicados de entrada y salida, se observó que la dependencia que tramitó la acción de tutela fue la Oficina Asesora Jurídica, dio respuesta a la acción de Tutela <u>dentro de los términos y con los señalamientos respectivos de acuerdo con la norma.</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>

Observación Nro. 2: Por otra parte, de las acciones de Tutela radicadas dentro del periodo analizado, se han presentado las siguientes acciones constitucionales en razón a la falta de atención a peticiones por parte de la entidad, por lo que es necesario se implementen controles al interior de las dependencias tendientes a evitar este tipo de acciones litigiosas, por esta causa.:

Tutela por PQRS 2019	Tutela por PQRS 2019	Tutela por PQRS 2019	Tutela por PQRS 2019
E1191027051912474 1E000025960100	E1191016091903521 3E000031963800	E1191023071902101 0E000028925300	E1191026021908115 0E000021570400
E1191001101903531 0E000032847500	E1191021051903524 5E000025674200	E1191004071912344 2E000027899300	E1191027031910013 0E000023045700
E1191009101904504 5E000033255900	E1191002041901084 5E000023354800	E1191018061904150 8E000027140100	E1191002041911174 8E000023346000

	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 por PQRS 2019	Tutela por PQRS 2019	Tutela por PQRS 2019	Tutela por PQRS 2019
E1191007061910123 8E000026555600	E1191007031908542 0E000022103600	E1191021021902513 8E000021385600	E1191031101902363 9E000034319000
E1191007101904034 0E000033094500	E1191001031907491 4E000021784000	E1191018021905091 0E000021193700	E1191023071911243 6E000028912200
E1191028101908284 7E000034077300	E1191014021902410 6E000021005700	E1191030071803285 3E000011811200	E1191018091911490 1E000032105900
E1191012111911385 3E000034750400	E1191012021904373 5E000020875500	E1191005041904295 4E000023572000	E1191019091908493 0E000032164300
E1191012111911385 3E000034750400	E1191004021912323 6E000020372700	E1191008041903441 8E000023650800	E1191010101908262 9E000033267600
E1191028081905210 2E000030895300	E1191004021908242 2E000020344400	E1191003091901163 9E000031189600	E1191011091909053 6E000031644100
E1191014081904560 0E000030147600	E1191006051902543 8E000024809400	E1191007101911503 2E000033063500	E1191006031905031 8E000022090800
E1191016091909444 6E000031897100	E1191020031910524 0E000022755200	E1191019111908491 6E000035115000	E1191004041903320 4E000023490700
E1191017071903484 1E000028628000	E1191005081905115 4E000029680300	E1191018111903251 6E000035081100	E1191030071908202 2E000029282500
E1191018111909225 1E000035018100	E1191018021911422 4E000021138500	E1191004041901135 6E000023473500	

Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en su respuesta lo siguiente:

Respuesta del auditado: *"Es importante resaltar que la Dirección Administrativa y Financiera tiene la responsabilidad de realizar seguimiento a la gestión de las PQRSD radicadas en la entidad. Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al director, subdirector, jefe o Coordinador de cada dependencia.*

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

Observación Final de la OCI: Teniendo en cuenta la respuesta del proceso auditado, la OCI mantiene la Observación Nro. 2, pues la OCI evidenció que los seguimientos y alertas a las dependencias para dar respuesta a las PQRSD por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, no fue suficiente debido a que se comprobó que existen contra la entidad acciones de tutela relacionadas con las PQRSD las cuales no se tramitaron de manera adecuada y también existen peticiones que no se atendieron como se estableció en el reporte de vencimientos de PQRSD.

En este orden de ideas, es necesario se diseñen actividades estratégicas para ser formuladas en un **PLAN DE MEJORAMIENTO** que será objeto de seguimiento en próximas evaluaciones.

	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, 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	16	53%
Contestadas fuera de término	5	17%
NO aplica	7	23%
No Contestados	2	7%
TOTAL	30	100%

FRENTE A LA CALIDAD EN LA RESPUESTA

ESTADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Con Respuesta de Fondo	17	57%
Sin Respuesta de Fondo	4	13%
No Contestados	2	7%
INFORMATIVA	7	23%
TOTAL	30	100%

FRENTE A LA CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN – SOPORTES

ESTADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Con Soporte en SGD	21	70%
Sin Soporte en SGD	7	23%
No Contestados	2	7%
TOTAL	30	100%

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

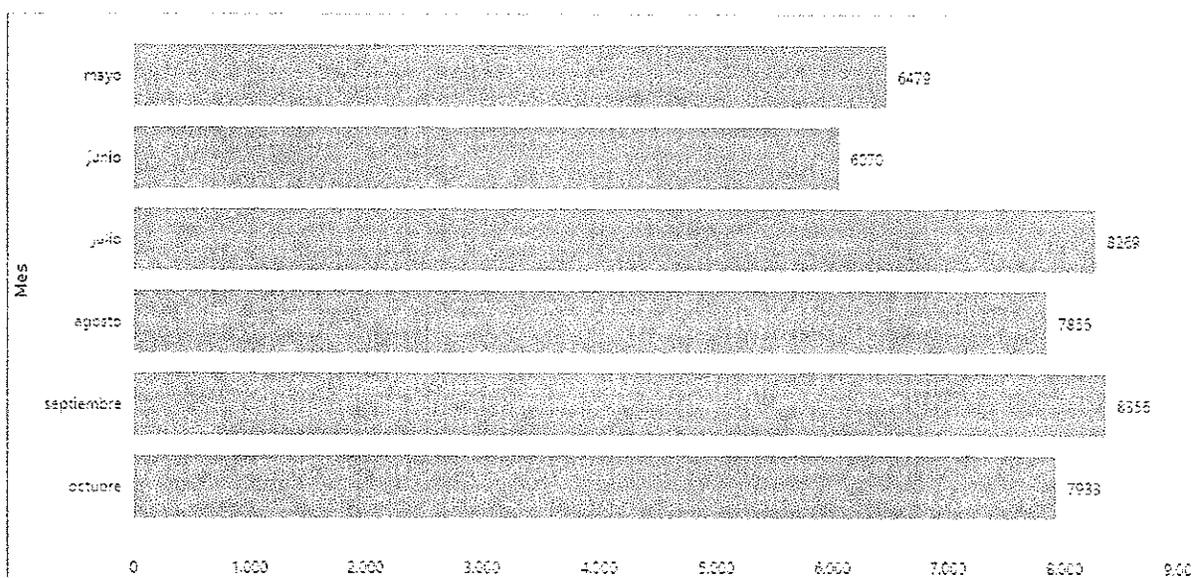
(*) Actos administrativos Colpensiones, Demandas, Embargos, no competencia, creación o actualización de cuenta y conciliaciones

	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 -Tamaño de la Muestra CRM

De acuerdo con el alcance de la evaluación establecido inicialmente, a través del perfil asignado a la OCI en la herramienta CRM – SAC², se procedió a descargar todos los casos creados desde el 1 de mayo al 31 de octubre de 2019, que fueron catalogados como PQRSD por la Entidad:

- Número de PQRSD creadas (1/05/2019 - 31/10/2019) = **44.962 Casos CRM**



- **Tipo de Caso:**

Existen 10 Tipos de Casos creados en el CRM asociados según la modalidad de la petición³:

- Denuncia
- Felicitación
- Orientación
- Petición de Información
- Petición Interés General
- Petición Interés particular
- Queja
- Reclamo
- Requerimiento
- Sugerencia

² SAC Servicio al Ciudadano

³ Modalidad de Petición – Resolución 668 del 21 marzo de 2018.

	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:



ORIENTACION	35293
PETICION INTERES PARTICULAR	6971
PETICION DE INFORMACION	2245
PETICION INTERES GENERAL	286
(En blanco)	146
RECLAMO	7
QUEJA	6
DENUNCIA	4
FELICITACION	2
REQUERIMIENTO	1
SUGERENCIA	1

Observación Nro. 3: Analizando la gráfica anterior, se evidencia que el **78.5%** corresponden a **35.293** orientaciones realizadas a los ciudadanos a través del canal Telefónico y/o presencial, el anterior dato es muy importante para la Entidad, debido a que indica que la Entidad orientó al ciudadano frente a la solicitud, sin la necesidad de que el requerimiento se convierta en PQRSD. Es pertinente, que se revise la clasificación de tipo de caso "Orientación" con el fin de establecer si realmente es una PQRSD o propiamente orientación, debido a que en la Resolución 668 de 2018, la modalidad de petición -orientación no se encuentra relacionada.

Respuesta del auditado: "Frente a esta observación es importante resaltar que, desde el pasado mes de abril, la entidad determinó que el Centro de Contacto utilizara la misma herramienta de gestión de PQRSD CRM de la ADRES. El propósito de contar con una herramienta tipo CRM es gestionar cualquier tipo de interacción con los "clientes" (ciudadanos, EPS), por tal razón el objetivo de implementar dicha herramienta en el centro de contacto es consolidar en un solo sistema, todas las PQRSD y solicitudes de información que los ciudadanos presentan a la entidad. En la clasificación realizada en el CRM, la atención brindada por los agentes del centro de contacto se estableció que la misma se denominara "Orientación", y en caso de que el agente determine que es una PQRSD, se procede a clasificarla así en el CRM, tal como está establecido en el Manual de Procesos y Procedimientos de Atención al Ciudadano. Esta clasificación no se relacionó en la Resolución, pues la misma no corresponde a una PQRSD y la misma no genera términos de respuesta, evitándole así a la entidad, que una solicitud de información se convierta en una PQRSD. (35.293 en el período evaluado)."

Observación Final de la OCI: Si bien la OCI comprende que el uso de la herramienta CRM se implementó desde el mes de abril para el canal de atención telefónico o interacción con usuarios no es posible determinar dentro del reporte presentado a esta oficina cuales de esas orientaciones fueron tratadas como PQRSD e igualmente se evidenció que la categoría de orientación no esta clasificada en la Resolución 668 de 2018 como tal.

Ahora bien, es preciso señalar que en el inciso primero del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones podrán

	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:

presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de esta, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Que, a su turno, el parágrafo 3° del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la 1755 de 2015 señala que: "Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. "

Que en la Sentencia C-951 de 2011 la Corte Constitucional advirtió sobre la improcedencia de dar un tratamiento distinto a la petición presentada en forma verbal, en relación con los elementos estructurales del derecho de petición, que en dicha providencia la Corte manifestó que el ordenamiento constitucional colombiano ampara las expresiones verbales del derecho de petición y no otorga trato diferente al de las solicitudes escritas.

Que se hace necesario que el ejercicio del derecho de petición verbal promueva el acceso de la ciudadanía a los servicios ofrecidos por el Estado, de manera que el requisito de la presentación por escrito no sea obstáculo para el ejercicio de los derechos individuales y, de la misma manera, no afecte la celeridad de los trámites administrativos.

De acuerdo con lo anterior, la OCI mantiene la Observación Nro. 3 e insta al proceso a que se diseñen actividades estratégicas para ser planteadas en un **PLAN DE MEJORAMIENTO** que será objeto de seguimiento en próximas evaluaciones y otorgar a las peticiones verbales la categoría que corresponda según lo reglado en el decreto 1166 del 19 de julio de 2016.

Observación Nro. 4: En el análisis realizado anteriormente, se evidencian **146** casos creados en el CRM que no fueron clasificados según el tipo de caso PQRSD y que, por tanto, no permiten su análisis. Es necesario identificar porque el aplicativo CRM permite crear una solicitud sin ser clasificada, cuando la herramienta está concebida precisamente para la gestión de las PQRSD de la Entidad. A continuación, se detallan los casos que presentan dicha novedad:

CAS-11971-N2J7F3	CAS-23108-Q0W8Z7	CAS-27559-X3K8T8	CAS-36338-C1B6M7
CAS-13273-M7G8S8	CAS-23150-V7Q1T5	CAS-27639-T4Z7D7	CAS-36805-M9H6F8
CAS-13278-H9X4Z5	CAS-23186-B9Z8K7	CAS-27931-N1B5T7	CAS-37021-N5Z4W0
CAS-13434-H4H9C4	CAS-23472-M5V9R8	CAS-28161-Z5S4C4	CAS-37230-S4K2T0
CAS-13791-W6N4V1	CAS-23640-T9G2X1	CAS-28216-M5R9Z9	CAS-37245-R6X3G1
CAS-14061-C8F4Y1	CAS-23690-X9J9S9	CAS-28875-F4P2F8	CAS-37293-G9L2B0
CAS-14079-V7J8H2	CAS-23709-N4S1D9	CAS-29866-J0M5K4	CAS-38215-K2G1W4
CAS-14080-W0K6L4	CAS-23762-H6M1T2	CAS-29927-S6R1Q1	CAS-38875-B6H6G5
CAS-14122-F3Z6P4	CAS-23814-V8H6C2	CAS-32047-B1D0P1	CAS-39860-D3Z0M3
CAS-15958-K0T5S5	CAS-24049-Q3Z2L5	CAS-32066-M2Y3Z4	CAS-39927-R9S5G1
CAS-16491-B8R4C1	CAS-24634-F0Q5K5	CAS-32665-Q5C7Z9	CAS-40102-N2Y7M9
CAS-16496-D7Q0C1	CAS-24671-K1N4K4	CAS-32699-K1P3N1	CAS-41394-H8R9V7
CAS-16536-W1V1R0	CAS-24879-P4X9G0	CAS-32724-C1C6R3	CAS-41637-Q4F7M5
CAS-17507-D6W9Z4	CAS-24939-Q9G7M8	CAS-33081-B1B2L3	CAS-42358-F2V2G4
CAS-17509-Z2N6M0	CAS-25235-R7N5P9	CAS-33107-H0Q8T9	CAS-43378-M1H5V9
CAS-19364-F7X4Y3	CAS-25254-V6P5S2	CAS-33240-V1L9R3	CAS-43390-C4S1L5
CAS-19551-T8Z1V1	CAS-25407-P7L3Z5	CAS-33249-K9N3B5	CAS-43389-K6W3Z0
CAS-19885-F0G9T7	CAS-25570-T5W5K6	CAS-33299-C5J1T6	CAS-44874-X6M1W4
CAS-20251-Z7J8D5	CAS-25644-S1G4X7	CAS-34077-S2K4C0	CAS-44973-C5K1M8
CAS-20385-F2M5D9	CAS-25671-G0C9J8	CAS-34082-F9W3Q8	CAS-46513-M5Y0B9
CAS-20535-R0X7G2	CAS-25674-K2Q2X1	CAS-34190-B0K1B3	CAS-49353-M9Z3T9
CAS-21079-L5K4V8	CAS-25713-S5Q9W8	CAS-34417-Q3F9L3	CAS-49997-C0S2C3
CAS-21081-F3W6F0	CAS-25859-S5V6T9	CAS-34492-D4W5T7	CAS-50348-J9T5H3

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

CAS-21350-M0B3F4	CAS-25860-M0Q1L8	CAS-34829-V3P5S4	CAS-50708-Q4Z1H7
CAS-21712-K9Q7D4	CAS-25879-Q2V1J4	CAS-34976-Y3L0W0	CAS-51652-C7K7K3
CAS-22157-S8V1Q5	CAS-25897-M9B6F3	CAS-35044-R8R9W3	CAS-52407-P1M4K3
CAS-22288-Z4Y2G5	CAS-25991-M7K8C2	CAS-35443-D4G6L3	CAS-53147-H4N8D9
CAS-22422-H3Q5K9	CAS-26004-C7Q0G4	CAS-35881-K5R8L7	CAS-55171-W0X7W4
CAS-22492-N2F1W8	CAS-26007-D4Q4F6	CAS-35991-S6K0P2	CAS-55221-C6Z0G5
CAS-22493-K4K4C8	CAS-26325-W7C8N1	CAS-35996-X8W2V8	CAS-55611-R0L2W6
CAS-22509-W2C6M4	CAS-26328-K2Y9V2	CAS-35997-X2M3G4	CAS-55610-K7V0M6
CAS-22515-V6P9B3	CAS-26482-N5N0Z4	CAS-36006-N3L2D3	CAS-60606-B3M7G3
CAS-22817-F0P4H9	CAS-27497-M4S6L9	CAS-36007-D1X5X1	CAS-61766-L9G4Y5
CAS-22889-B0B9G4	CAS-27547-V0M8J8	CAS-36295-Q1K6L2	CAS-62334-Z0Z5C4
CAS-22989-H9L4K0	CAS-27548-V3P1X3	CAS-36336-C4M9R9	CAS-62401-L2D6M2
CAS-23059-N8F7C5	CAS-27549-J2Z0T3	CAS-36337-G2Y1F4	CAS-62402-P3G4H9
CAS-62456-P5X7Y0	CAS-62457-H6F1Q8		

Respuesta del auditado: "Respecto a los **146** casos creados en el CRM que no fueron clasificados según el tipo de caso, se pudo verificar que las mismas corresponden a PQRSD anuladas por el sistema; Peticiones que el sistema identificó como repetidas (Combinado). Se adjunta archivo con soportes de cada radicado en el CRM.

La Dirección Administrativa y Financiera, como administrador funcional de la herramienta, solicitó a la Mesa de Ayuda de la DGTIC, habilitar en la herramienta el mecanismo que no permita archivar un radicado sin antes cumplir con los requisitos establecidos, como son la debida clasificación según el tipo de caso, situación que no permitirá que se presenten campos en blanco en el CRM.

Es importante resaltar que en la parametrización inicial no se establecieron campos obligatorios y es por lo anterior que se menciona el tema del caso en la mesa de ayuda para corregir esa situación."

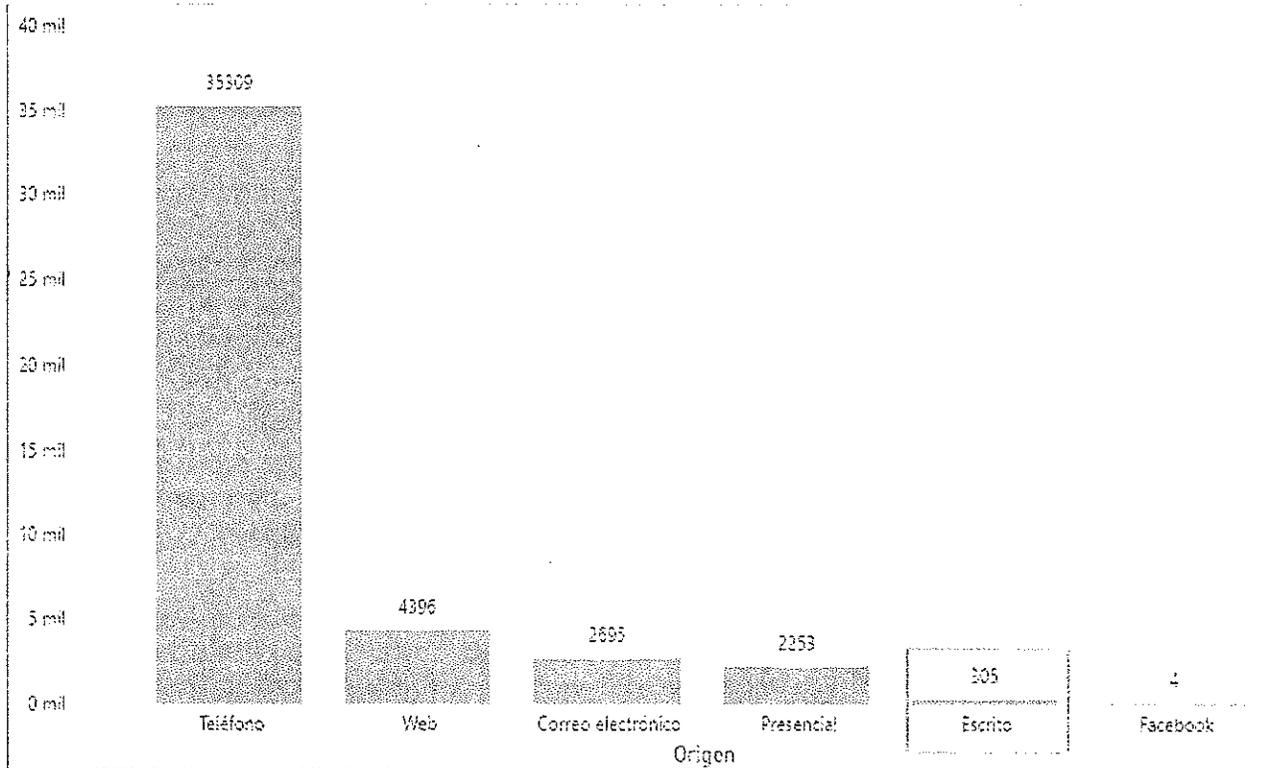
Observación Final de la OCI: Dado que, en la respuesta anterior, la DAF reconoce que en la parametrización inicial del CRM no se establecieron campos obligatorios, situación que generó las inconsistencias encontradas por la OCI, en lo referente a que la herramienta CRM permite omitir la clasificación de documentos, hecho que no da consistencia a los reportes o el manejo de las PQRSD. Por lo tanto, la OCI mantiene la Observación Nro. 4 y requiere al proceso establecer una acción de mejora con tiempos concretos dentro de un **PLAN DE MEJORAMIENTO** que será objeto de seguimiento en próximas evaluaciones.

• **Origen:**

De acuerdo con la Resolución 668 de 2018 que menciona los medios utilizados para presentar las peticiones, la Entidad tiene a disposición los siguientes canales de atención:

- Correo Electrónico
- Escrito
- Presencial
- Telefónico
- Web
- Redes Sociales

	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



Los datos enunciados anteriormente, concuerdan con los canales que a la fecha la ADRES tiene disponible para que los funcionarios realicen las peticiones, que se encuentran publicados en la página Web de la Entidad en el link: <https://www.adres.gov.co/Atenci%C3%B3n-al-ciudadano>.

Observación Nro. 5: De acuerdo con la muestra seleccionada entre mayo – octubre, se registraron **305 peticiones** a través del canal escrito de la Entidad – ventanilla única de atención, información que no coincide con el número de PQRSD registradas inicialmente en el Sistema de Gestión Documental - SGD. La situación anterior, debe ser revisada de forma inmediata debido a que la herramienta CRM fue adquirida en la vigencia 2018 para gestión de las PQRSD de la Entidad, por lo tanto, estaría siendo subutilizada y no brindaría la información completa sobre la gestión de estas.

Respuesta del auditado: *“Respuesta: La DGTIC, dio respuesta en los siguientes términos:*

La herramienta Microsoft Dynamics CRM está diseñada para gestionar el contacto de los ciudadanos desde distintos canales de atención y para el caso particular de ADRES se implementó para atender directamente los canales telefónico y virtual (página web y correo electrónico. Para el caso del canal escrito, es necesario tener presente que el sistema de correspondencia SGD es el encargado de recibir todas las comunicaciones escritas que llegan a las ventanillas de radicación dispuestas en la sede en el piso 17.

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

Teniendo en cuenta las debilidades que se tienen en el seguimiento y trazabilidad en la gestión de las comunicaciones que son ingresadas al SGD, durante el proceso de implementación del CRM se encontró la oportunidad de mejora para suplir esa falencia del SGD, realizando una integración con el CRM que está activa, pero requiere que las dos herramientas tengan estandarizados y homologados los conjuntos de radicados.

Es así como, en coordinación con la Dirección Administrativa y Financiera, se ha realizado diferentes ajustes en lo corrido del año tendientes a mejorar la integración y el proceso y correcto flujo de información, teniendo las siguientes acciones:

1. Acordar la captura y calidad de los datos del remitente en el sistema SGD para poder llevar los datos de contacto (Dirección, Teléfono, Departamento y Municipio) de cada radicado de entrada, para lo cual fue necesario realizar un cambio en el proceso de integración y el formulario del CRM.

2. Así mismo, se revisó y ajustó una tabla de homologación de categorías entre el CRM y SGD, debido a que estas son diferentes y de acuerdo con el informe de la OCI las categorías en SGD no corresponden con la Resolución 668 de 2018. En la siguiente tabla se puede ver las categorías del SGD que han sido homologados.

CATEGORÍA DEL SGD	CATEGORÍA DEL CRM
Derecho de petición	PQRS
TUTELAS	TUTELA
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	PQRS
QUEJA	PQRS
RECLAMO	PQRS
PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	PQRS
PETICIÓN DE INTERES GENERAL	PQRS
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	PQRS
CONSULTA	PQRS
DENUNCIA	PQRS
PETICION DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	PQRS
SUGERENCIAS	PQRS
FELICITACIONES	PQRS
CONSULTA BASE DE DATOS	PQRS
RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES	PQRS

	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:

3. Con el fin de dimensionar si serán requeridos recursos adicionales en el primer nivel atención para resolver las PQRSD que se presenten por el canal escrito correspondencia, se acordó entre la DAF y la DGITC adelantar un piloto con la totalidad de las PQRSD radicadas en el SGD que estuvieran relacionadas con la BDUA y que permitieran encontrar oportunidades de mejora en la operación para no requerir más personal. Después de realizar varias pruebas y ajustes en la integración, el piloto inició el día 21 de agosto y durante su ejecución se presentaron inconvenientes que están relacionados con la calidad y completitud en la captura de los datos al momento de la radicación de una PQRSD en el SGD, que implicaron realizar acciones de mejora en la radicación del SGD y en el módulo de integración. Las acciones se relacionan a continuación:

- Mediante tiquete No. 3099, el 8 de octubre de 2019 se solicitó a la firma MEGAGROUP: i) crear un nuevo "Tipo de Identificación" denominado "Código de Despacho", ii) cargar la lista base de los juzgados y iii) permitir editar los campos cuando el tipo de identificación es código de despacho.
- Se realizaron reuniones con la firma 4-72, con el fin de mejorar la calidad de los datos digitados, a la luz de la anterior acción ejecutada sobre el SGD.
- Se desarrollaron funcionalidades dentro de la herramienta del SGD para el cierre de los radicados, así como para reabrir un SGD en caso de presentarse una mala clasificación en el origen y poder darle atención por su conducto normal.
- Para los puntos descritos anteriormente se han generado Logs con el fin de conocer todos los cambios realizados.
- Ajustes en la base de datos y servicios de integración con el CRM, en el componente desarrollado por la DGTIC.

Como resultado de este proceso, y de acuerdo en lo evidenciado en el informe, la atención y resolución de las 305 peticiones presentadas por el canal escrito en el CRM corresponden a este piloto previo al poder integrar otras áreas y procesos de la entidad.

Como paso final, solo queda la presentación de los resultados del piloto, para que luego la DAF amplíe el servicio de esta herramienta a todos los casos presentados por área o procesos y continuar con la gestión de los PQRSD en la herramienta del CRM."

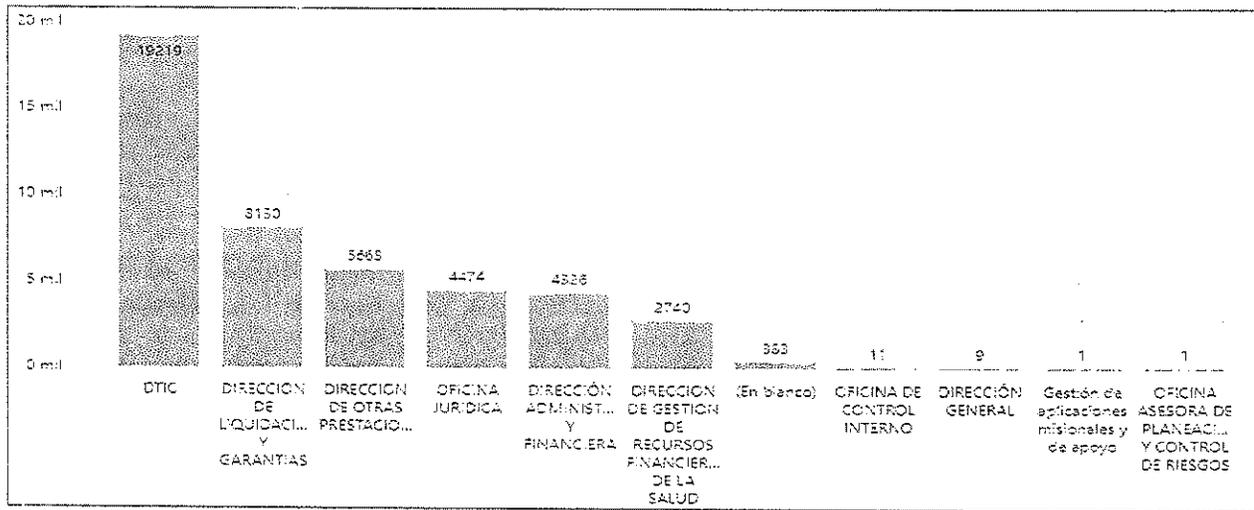
Observación Final de la OCI: Dado que, en la respuesta anterior, la DAF en conjunto con la DGTIC, ratifica que en la parametrización del CRM existen situaciones que ameritan corrección a las inconsistencias encontradas por la OCI, en lo referente a que la herramienta CRM se encuentra aún en periodo de estabilización, hecho que deberá ser objeto de especial seguimiento. Por lo tanto, la OCI mantiene la Observación Nro. 5 y requiere al proceso establecer una acción de mejora con tiempos concretos a cada acción por implementar dentro de un **PLAN DE MEJORAMIENTO** que será objeto de seguimiento en próximas evaluaciones.

	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:

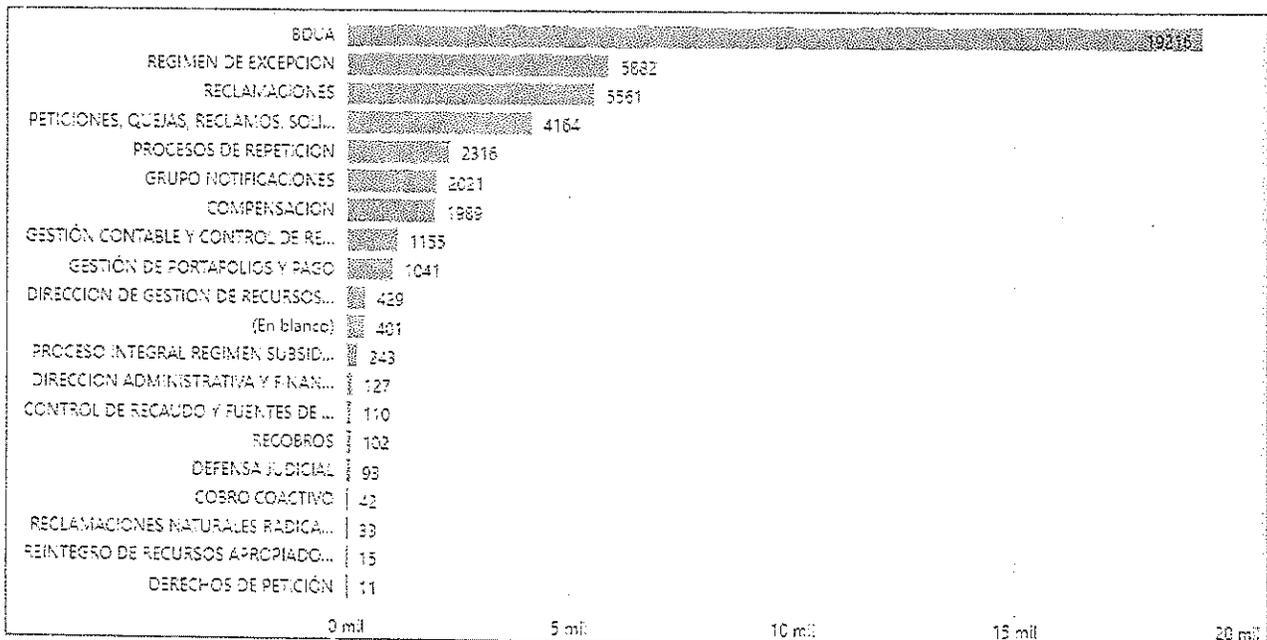


• **Dependencias más solicitadas según las Peticiones**

De las **44.902** peticiones creadas en el CRM entre mayo y octubre de 2019, podemos observar la distribución y las dependencias más solicitadas, que fueron: Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (**42.7%**), Dirección de Liquidaciones y Garantías (**18.1%**), Dirección de Otras Prestaciones (**12.6%**) y Oficina Jurídica (**10%**).



Las peticiones también pueden ser analizadas por subcategorías, lo que le permite a la Entidad identificar los servicios más solicitados por los ciudadanos, así:



	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:	

- **Temas**

Ahora bien, continuando con las subcategorías más solicitadas en la muestra seleccionada, se puede visualizar los temas más requeridos en la entidad, así:

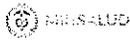
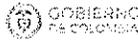
SOLICITA GESTIÓN DE NOVIEDADES Y TRASLADOS - BDUA	6292
SOLICITA INFORMACIÓN ESTADO DE AFILIADOS EN LA BDUA	6289
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORIA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL JURÍDICA	5242
SOLICITA GESTIÓN RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN - SDBA	2858
LLAMADA NO EFECTIVA	2478
NOTIFICACION DE RESOLUCIÓN	2071
SOLICITA INFORMACIÓN COMO REALIZAR APORTES A LA ADRES POR BEN	1819
SOLICITUD ESTADO DE CUENTA O INFORMACIÓN DEL PROCESO	1542
SOLICITUD DE INFORMACIÓN AFILIADOS DATOS LABORALES HISTORICO DE AFILIACIÓN LESSES Y O RECCIÓN NOTIFICACIÓN	1397
SOLICITA INFORMACIÓN COBRO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS	1308
IDENTIFICACION DE PAGOS REALIZADOS POR LA ADRES	1008
DEVOLUCIÓN DE APORTES REALIZADOS A EPS	1077
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE INCAPACIDAD O CERTIFICACION RADICADA	1070
SOLICITA VERIFICACION DE PERIODOS COMPENSADOS	873
INFORMACION GENERAL ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIRECCIONES Y TELEFONOS	787
ACTUALIZACION DATOS DEL AFILIADO EN ENEC	776
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES REALIZADOS A LA ADRES	776
ENTIDAD SOLICITA CONFIRMACION DE LA CREACION Y/O ACTUALIZACION DE CREACION DE TERCEROS EN EL SISTEMA	727
PETICIONES EN GENERAL	658
ACUERDOS DE PAGO	540
TRASLADO POR COMPETENCIA	512
OTROS TEMAS / CERTIFICACIONES DE INEMBARGABILIDAD	509
RADICACION ELECTRONICA CIVIL Y/O CE	467
SOLICITA CORRECCION ESTADO AFILIADO FALLECIDO	452
SOLICITA CERTIFICACION DE APORTES REALIZADOS A ADRES POR EDEN	409
RESPUESTA DIRECTA AUTORIZADA POR LAS DIRECCIONES FORO FORMULARIO WEB Y CORREO ELECTRONICO	362
SOLICITA CLAVE DE ACCESO AL MODULO BEN	361
CERTIFICACION DE CUENTAS BANCARIAS A RC / RS	355
SOLICITA REPORTE DE GASTOS MEDICOS PAGADOS A RP	325
SOLICITA DEVOLUCION DE APORTES DECONTADOS POR PENSIÓN	210
ESTADO DEL TRÁMITE DE AUDITORIA Y/O PAGO RECLAMACIÓN PERSONAL JURÍDICA	202
RESPUESTA Presente argumentos contra la Resolución emitida	185
Total	44962

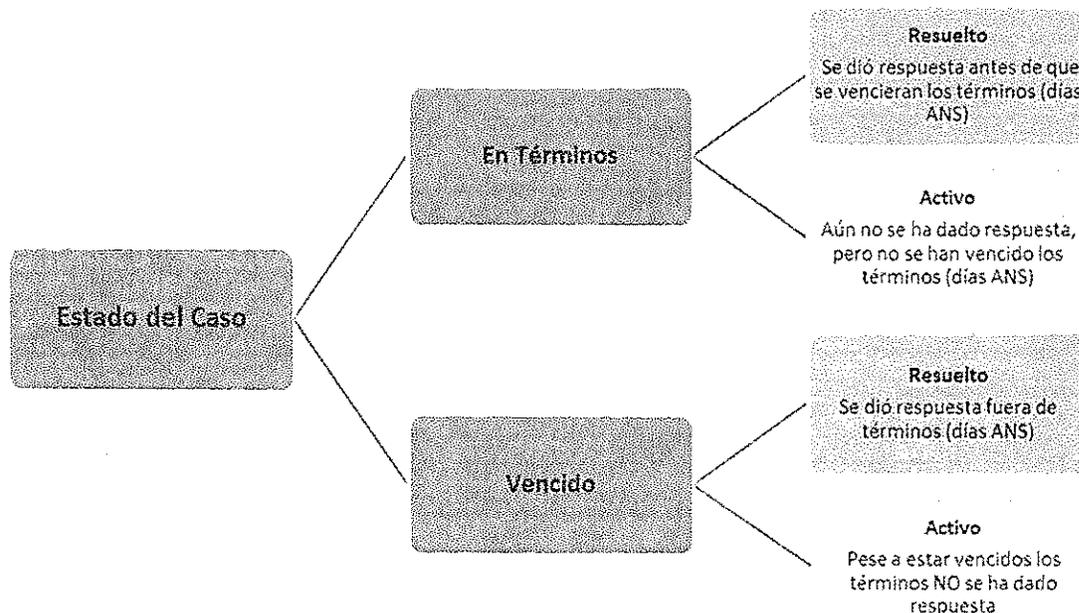
Validado lo anterior, se concluye que los temas más solicitados corresponden a Información de la BDUA, Régimen de Excepción, reclamaciones, otro tipo de peticiones, pagos realizados por la ADRES, entre otros, información que debe ser analizada por los directores de la Entidad, para tomar decisiones, diseñar estrategias, apoyar equipos y mejorar los trámites, de forma tal, que el número de peticiones disminuya.

a) Tiempos de Repuesta a Peticiones

Existen dos tipos de Estado según los ANS – Acuerdos de Niveles de Servicio o tiempos de respuesta seleccionados:

- **En términos:** Aún no se ha cumplido el tiempo establecido para dar respuesta. El caso, aunque este en Términos puede estar resuelto o activo.
- **Vencido:** Superó el tiempo programado para dar respuesta. El caso que ya está vencido puede estar resuelto o aun activo.

	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	



Cada petición *tiene definido un ANS – Acuerdo de Nivel de Servicio en el CRM* que corresponde al tiempo máximo de respuesta según la solicitud, tiempo definido según la Resolución 668 de 2018, así:

DENUNCIA	CONTROL POLITICO (CONGRESO)	10
DENUNCIA	DENUNCIA	15
DENUNCIA	INCOMPLETA	10
DENUNCIA	IRRESPETUOSA	10
DENUNCIA	NO COMPETENTE	5
DENUNCIA	NO COMPETENTE	5
FELICITACION	FELICITACION	15
FELICITACION	NO COMPETENTE	5
ORIENTACION	GENERAL	0
PETICION DE INFORMACION	AUTORIDADES DE CONTROL	10
PETICION DE INFORMACION	CONSULTA	30
PETICION DE INFORMACION	CONSULTA BASE DE DATOS	10
PETICION DE INFORMACION	CONTROL POLITICO (CONGRESO)	10
PETICION DE INFORMACION	DOCUMENTOS	10
PETICION DE INFORMACION	INCOMPLETA	10
PETICION DE INFORMACION	INFORMACION	15
PETICION DE INFORMACION	INFORMACION 2 EMBARGO	3
PETICION DE INFORMACION	IRRESPETUOSA	10
PETICION DE INFORMACION	NO COMPETENTE	5
PETICION INTERES GENERAL	AUTORIDADES DE CONTROL	10
PETICION INTERES GENERAL	CONSULTA	30
PETICION INTERES GENERAL	CONSULTA BASE DE DATOS	10
PETICION INTERES GENERAL	CONTROL POLITICO (CONGRESO)	10
PETICION INTERES GENERAL	DOCUMENTOS	10
PETICION INTERES GENERAL	INCOMPLETA	10
PETICION INTERES GENERAL	INTERES GENERAL	15
PETICION INTERES GENERAL	IRRESPETUOSA	10
PETICION INTERES GENERAL	NO COMPETENTE	5
PETICION INTERES PARTICULAR	AUTORIDADES DE CONTROL	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:	

PETICION INTERES PARTICULAR	CONSULTA	30
PETICION INTERES PARTICULAR	CONSULTA BASE DE DATOS	10
PETICION INTERES PARTICULAR	CONTROL POLITICO (CONGRESO)	10
PETICION INTERES PARTICULAR	DOCUMENTOS	10
PETICION INTERES PARTICULAR	INCOMPLETA	10
PETICION INTERES PARTICULAR	INTERES PARTICULAR	15
PETICION INTERES PARTICULAR	IRRESPETUOSA	10
PETICION INTERES PARTICULAR	NO COMPETENTE	5
QUEJA	INCOMPLETA	10
QUEJA	IRRESPETUOSA	10
QUEJA	NO COMPETENTE	5
QUEJA	QUEJA	15
RECLAMO	INCOMPLETA	10
RECLAMO	IRRESPETUOSA	10
RECLAMO	NO COMPETENTE	5
RECLAMO	RECLAMO	15
RECLAMO	RECLAMO EN MATERIA DE DATOS PERSONALES	10
SUGERENCIA	SUGERENCIA	15

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó el siguiente análisis:

ESTADO DE LA PETICION O CASO CRM	PETICIONES EN CRM		EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO
En términos - Resueltos: Se dio respuesta antes de que se vencieran los términos	43160	96%	96% Entre mayo - octubre 2019
En términos - Activos: Aún no se ha dado respuesta, pero no se han vencido los términos	526	1.2%	
Vencido - Resueltos: Se dio respuesta fuera de términos	966	2.1%	
Vencido - Activos: Pese a estar vencidos los términos NO se ha dado respuesta	310	0.7%	

En total son **1276** (966 vencidos resueltos -310 vencidos activos) peticiones a los que la Entidad, no dio respuesta en los tiempos establecidos según la Resolución 668 de 2019 y que deben ser analizados para establecer responsables e identificar las situaciones particulares que llevaron a la dependencia a incumplir los tiempos por norma establecidos.

Al revisar el uno a una de las peticiones vencidas, se identificaron **310 casos vencidos** cuyo estado se encuentra **activo**, lo que significa que a la fecha el responsable no ha cerrado el caso en CRM o no ha dado solución o respuesta a los mismos.

La siguiente tabla muestra las peticiones que a la fecha de este informe no se les ha dado una respuesta y, por lo tanto, están incumpliendo con la normatividad vigente. En la casilla "días" se observa el tiempo que ha transcurrido desde la creación del caso:

Número de caso	Asignado a	Fecha de creación	Fecha Análisis	Días	Categoría
CAS-22220-Y2R0J8	Harol Herrera	14/06/2019	29/11/2019	168	DTIC
CAS-22762-M1S6F9	BDAU SGD	17/06/2019	29/11/2019	165	DTIC

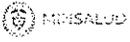
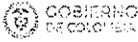
Número de caso	Asignado a	Fecha de creación	Fecha Análisis	Días	Categoría
CAS-30732-M5L9M1	BDUA SGD	16/07/2019	29/11/2019	136	DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS
CAS-31678-Z9G2D6	DAF Gestión General	18/07/2019	29/11/2019	134	OFICINA JURIDICA
CAS-32710-V1Z7L3	Angélica Valderrama	23/07/2019	29/11/2019	129	OFICINA JURIDICA
CAS-33517-F2X4Z6	DOP Gestión General	25/07/2019	29/11/2019	127	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
CAS-34465-C2M8R3	Heidy Parra	29/07/2019	29/11/2019	123	OFICINA JURIDICA
CAS-35433-P0G4G4	Heidy Parra	31/07/2019	29/11/2019	121	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-35436-J0X8P8	Luisa Díaz	31/07/2019	29/11/2019	121	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-35807-N0P3W5	Oscar Pinzón	1/08/2019	29/11/2019	120	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-36689-V6M5N0	Luisa Díaz	5/08/2019	29/11/2019	116	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-36771-X7C9S6	Luisa Díaz	5/08/2019	29/11/2019	116	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-36798-M3J2L2	Luisa Díaz	5/08/2019	29/11/2019	116	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-37131-T0W9C0	Luisa Díaz	6/08/2019	29/11/2019	115	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-37164-G5B8W2	Oscar Pinzón	6/08/2019	29/11/2019	115	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-37184-L7K3P9	DOP Gestión General	6/08/2019	29/11/2019	115	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-37200-Y3Y8N9	Angélica Valderrama	6/08/2019	29/11/2019	115	OFICINA JURIDICA
CAS-37948-P8M3M7	DOP Gestión General	9/08/2019	29/11/2019	112	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-38001-D3K7W5	Angélica Valderrama	9/08/2019	29/11/2019	112	OFICINA JURIDICA
CAS-38130-W5K4T9	Angélica Valderrama	11/08/2019	29/11/2019	110	OFICINA JURIDICA
CAS-38569-J0Q3N5	Controles Empresariales #	13/08/2019	29/11/2019	108	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-38698-F3S5D6	Luisa Díaz	13/08/2019	29/11/2019	108	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-39281-X6C7T2	DOP Gestión General	14/08/2019	29/11/2019	107	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-39399-T2S7G5	Luisa Díaz	14/08/2019	29/11/2019	107	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-40003-C2C1P5	Luisa Díaz	16/08/2019	29/11/2019	105	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-40112-G5R9K9	Yuliet Riaño	16/08/2019	29/11/2019	105	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-40151-N8C6J2	DOP Gestión General	16/08/2019	29/11/2019	105	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-40277-L8T7T4	Luisa Díaz	17/08/2019	29/11/2019	104	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-40329-N1D5C6	DOP Gestión General	20/08/2019	29/11/2019	101	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-40495-T3S0J3	Luisa Díaz	20/08/2019	29/11/2019	101	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-40632-Y6D7B9	BDUA SGD	20/08/2019	29/11/2019	101	DTIC
CAS-40769-F0B9J3	BDUA SGD	20/08/2019	29/11/2019	101	DTIC
CAS-40976-G6Q9D7	Luisa Díaz	21/08/2019	29/11/2019	100	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-40980-J2Q4B4	BDUA SGD	21/08/2019	29/11/2019	100	DTIC
CAS-40997-	Luisa Díaz	21/08/2019	29/11/2019	100	DIRECCION DE OTRAS

	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:	

Número de caso	Asignado a	Fecha de creación	Fecha Análisis	Días	Categoría
R2C6J1					PRESTACIONES
CAS-41045-Y7T8J5	BDUA SGD	21/08/2019	29/11/2019	100	DTIC
CAS-41062-F8W8L0	BDUA SGD	21/08/2019	29/11/2019	100	DTIC
CAS-41083-Y8N5T7	Luisa Díaz	21/08/2019	29/11/2019	100	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-41095-N4M5P8	Luisa Díaz	21/08/2019	29/11/2019	100	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-41144-Y7D1J1	BDUA SGD	21/08/2019	29/11/2019	100	DTIC
CAS-41152-P0H0L5	Centro De Contacto	21/08/2019	29/11/2019	100	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
CAS-41175-N2V3M4	BDUA SGD	21/08/2019	29/11/2019	100	DTIC
CAS-41195-N0D9X0	BDUA SGD	21/08/2019	29/11/2019	100	DTIC
CAS-41219-F3G6W9	BDUA SGD	21/08/2019	29/11/2019	100	DTIC
CAS-41239-Z4R6J2	Luisa Díaz	21/08/2019	29/11/2019	100	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-41442-L4D9M3	Heidy Parra	22/08/2019	29/11/2019	99	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-41718-P4S7Z5	Angélica Valderrama	23/08/2019	29/11/2019	98	OFICINA JURIDICA
CAS-41913-G6K5S3	Angélica Valderrama	23/08/2019	29/11/2019	98	OFICINA JURIDICA
CAS-42041-J5F7Z8	Angélica Valderrama	23/08/2019	29/11/2019	98	OFICINA JURIDICA
CAS-42046-Q2L5R7	Angélica Valderrama	23/08/2019	29/11/2019	98	OFICINA JURIDICA
CAS-42083-H6S0Z3	Angélica Valderrama	25/08/2019	29/11/2019	96	OFICINA JURIDICA
CAS-42216-Z2L6W1	Luisa Díaz	26/08/2019	29/11/2019	95	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-42263-H6Z5M9	Angélica Valderrama	26/08/2019	29/11/2019	95	OFICINA JURIDICA
CAS-42352-G9F5C7	Centro De Contacto	26/08/2019	29/11/2019	95	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
CAS-42411-N3S1D3	DOP Gestión General	26/08/2019	29/11/2019	95	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-42514-Y4R2P5	Angélica Valderrama	26/08/2019	29/11/2019	95	OFICINA JURIDICA
CAS-42545-H5X2P6	Luisa Díaz	26/08/2019	29/11/2019	95	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-42547-C1B7L3	Angélica Valderrama	26/08/2019	29/11/2019	95	OFICINA JURIDICA
CAS-42664-Q1H8C7	DOP Gestión General	27/08/2019	29/11/2019	94	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-42707-W3T8D4	DOP Gestión General	27/08/2019	29/11/2019	94	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-42823-P1N6W3	Angélica Valderrama	27/08/2019	29/11/2019	94	OFICINA JURIDICA
CAS-42869-F0P2F7	Angélica Valderrama	27/08/2019	29/11/2019	94	OFICINA JURIDICA
CAS-42898-W7G4Q1	Angélica Valderrama	27/08/2019	29/11/2019	94	OFICINA JURIDICA
CAS-42961-N3W0P8	DOP Gestión General	27/08/2019	29/11/2019	94	DTIC
CAS-42998-J1T9T1	DOP Gestión General	27/08/2019	29/11/2019	94	DTIC
CAS-43073-F4N9Y8	Angélica Valderrama	28/08/2019	29/11/2019	93	OFICINA JURIDICA
CAS-43127-Y1B5Z3	DOP Gestión General	28/08/2019	29/11/2019	93	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES

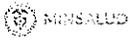
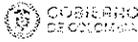
Número de caso	Asignado a	Fecha de creación	Fecha Análisis	Días	Categoría
CAS-43174-W8C9Q3	Angélica Valderrama	28/08/2019	29/11/2019	93	OFICINA JURIDICA
CAS-43194-J7P7B5	Luisa Díaz	28/08/2019	29/11/2019	93	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-43197-W7Y8P7	Angélica Valderrama	28/08/2019	29/11/2019	93	OFICINA JURIDICA
CAS-43336-T1S7R0	Angélica Valderrama	28/08/2019	29/11/2019	93	OFICINA JURIDICA
CAS-43362-V8K3Z0	Angélica Valderrama	28/08/2019	29/11/2019	93	OFICINA JURIDICA
CAS-43402-Q5S4R5	Angélica Valderrama	28/08/2019	29/11/2019	93	OFICINA JURIDICA
CAS-43404-C0Y9Y1	Angélica Valderrama	28/08/2019	29/11/2019	93	OFICINA JURIDICA
CAS-43432-P4M0J5	DOP Gestión General	28/08/2019	29/11/2019	93	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-43588-B8L2Q8	DOP Gestión General	29/08/2019	29/11/2019	92	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-43606-R3K7F4	DOP Gestión General	29/08/2019	29/11/2019	92	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-43622-X5P0R5	DOP Gestión General	29/08/2019	29/11/2019	92	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-43682-K2Q4L3	Angélica Valderrama	29/08/2019	29/11/2019	92	OFICINA JURIDICA
CAS-43942-H4N9Q0	Angélica Valderrama	30/08/2019	29/11/2019	91	OFICINA JURIDICA
CAS-43977-G7S0S7	Angélica Valderrama	30/08/2019	29/11/2019	91	OFICINA JURIDICA
CAS-44074-J3T6J9	Angélica Valderrama	30/08/2019	29/11/2019	91	OFICINA JURIDICA
CAS-44254-B0L4T0	Angélica Valderrama	2/09/2019	29/11/2019	88	OFICINA JURIDICA
CAS-44478-Y1N3B5	Angélica Valderrama	2/09/2019	29/11/2019	88	OFICINA JURIDICA
CAS-44482-G6J2W5	Angélica Valderrama	2/09/2019	29/11/2019	88	OFICINA JURIDICA
CAS-44554-L5W6P4	Angélica Valderrama	2/09/2019	29/11/2019	88	OFICINA JURIDICA
CAS-44637-F5M9D0	Luisa Díaz	3/09/2019	29/11/2019	87	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-44799-X7J8R0	Camilo Alfaro	3/09/2019	29/11/2019	87	DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD
CAS-44935-Q1J7X5	Luisa Díaz	3/09/2019	29/11/2019	87	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-45033-H4D9K5	BDUA SGD	3/09/2019	29/11/2019	87	DTIC
CAS-45110-F6D4X9	Angélica Valderrama	4/09/2019	29/11/2019	86	OFICINA JURIDICA
CAS-45148-Z9S6L0	Angélica Valderrama	4/09/2019	29/11/2019	86	OFICINA JURIDICA
CAS-45149-R6F1C2	Luisa Díaz	4/09/2019	29/11/2019	86	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-45183-T3Y9D2	Luisa Díaz	4/09/2019	29/11/2019	86	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-45212-D0R7N2	Luisa Díaz	4/09/2019	29/11/2019	86	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-45235-G7G7S7	Angélica Valderrama	4/09/2019	29/11/2019	86	OFICINA JURIDICA
CAS-45251-P4T8L0	Luisa Díaz	4/09/2019	29/11/2019	86	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-45253-Z0S0Z0	Luisa Díaz	4/09/2019	29/11/2019	86	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-45261-L2P7T5	Luisa Díaz	4/09/2019	29/11/2019	86	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES

Número de caso	Asignado a	Fecha de creación	Fecha Análisis	Días	Categoría
CAS-45303-G4K7J7	Angélica Valderrama	4/09/2019	29/11/2019	86	OFICINA JURIDICA
CAS-45334-D4J6T0	Angélica Valderrama	4/09/2019	29/11/2019	86	OFICINA JURIDICA
CAS-45345-G3J1C8	Luisa Díaz	4/09/2019	29/11/2019	86	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-45554-X2N5P6	Angélica Valderrama	5/09/2019	29/11/2019	85	OFICINA JURIDICA
CAS-45849-G3T3K1	Angélica Valderrama	5/09/2019	29/11/2019	85	OFICINA JURIDICA
CAS-45930-P9W8G4	Angélica Valderrama	5/09/2019	29/11/2019	85	OFICINA JURIDICA
CAS-45954-Q7D6D3	Angélica Valderrama	5/09/2019	29/11/2019	85	OFICINA JURIDICA
CAS-46022-B0F7B4	Angélica Valderrama	6/09/2019	29/11/2019	84	OFICINA JURIDICA
CAS-46163-Y4S6C7	Angélica Valderrama	6/09/2019	29/11/2019	84	OFICINA JURIDICA
CAS-46212-F7M8K8	Luisa Díaz	6/09/2019	29/11/2019	84	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-46279-J5N7B4	Angélica Valderrama	6/09/2019	29/11/2019	84	OFICINA JURIDICA
CAS-46351-B4G6Y7	Luisa Díaz	6/09/2019	29/11/2019	84	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-46438-X7S6W9	Camilo Alfaro	9/09/2019	29/11/2019	81	DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD
CAS-46441-W7R5B9	Camilo Alfaro	9/09/2019	29/11/2019	81	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-46474-M7C2M4	Angélica Valderrama	9/09/2019	29/11/2019	81	OFICINA JURIDICA
CAS-46514-V4T9L5	Luisa Díaz	9/09/2019	29/11/2019	81	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-46531-L5G5G2	Angélica Valderrama	9/09/2019	29/11/2019	81	OFICINA JURIDICA
CAS-46606-Z3G7B0	Angélica Valderrama	9/09/2019	29/11/2019	81	OFICINA JURIDICA
CAS-46696-K3M5L7	Angélica Valderrama	9/09/2019	29/11/2019	81	OFICINA JURIDICA
CAS-46784-H1Y4S4	Angélica Valderrama	9/09/2019	29/11/2019	81	OFICINA JURIDICA
CAS-46856-G2N9K6	Angélica Valderrama	10/09/2019	29/11/2019	80	OFICINA JURIDICA
CAS-46935-J1M8T4	Angélica Valderrama	10/09/2019	29/11/2019	80	OFICINA JURIDICA
CAS-46950-K5R0K3	DOP Gestión General	10/09/2019	29/11/2019	80	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-47036-R1Z2P3	Camilo Alfaro	10/09/2019	29/11/2019	80	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-47190-T4M3H0	Luisa Díaz	10/09/2019	29/11/2019	80	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-47240-J4P0C7	Luisa Díaz	10/09/2019	29/11/2019	80	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-47250-N6M9Q5	Luisa Díaz	10/09/2019	29/11/2019	80	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-47249-B5J3J6	Luisa Díaz	10/09/2019	29/11/2019	80	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-47368-S3Y6X5	Heidy Parra	11/09/2019	29/11/2019	79	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-47467-J7D1Z0	Luisa Díaz	11/09/2019	29/11/2019	79	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-47595-F1D5D9	Angélica Valderrama	11/09/2019	29/11/2019	79	OFICINA JURIDICA
CAS-47669-K0V6N0	Camilo Alfaro	11/09/2019	29/11/2019	79	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES

 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:	

Número de caso	Asignado a	Fecha de creación	Fecha Análisis	Días	Categoría
CAS-47776-Q2C5X0	Angélica Valderrama	12/09/2019	29/11/2019	78	OFICINA JURIDICA
CAS-47997-V1Q1Y1	Angélica Valderrama	12/09/2019	29/11/2019	78	OFICINA JURIDICA
CAS-48157-L8S8M2	Luisa Díaz	13/09/2019	29/11/2019	77	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-48247-W9V4N6	Angélica Valderrama	13/09/2019	29/11/2019	77	OFICINA JURIDICA
CAS-48315-K7F8K7	Camilo Alfaro	13/09/2019	29/11/2019	77	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-48361-R6V7S1	Angélica Valderrama	13/09/2019	29/11/2019	77	OFICINA JURIDICA
CAS-48522-P0N5K2	Luisa Díaz	15/09/2019	29/11/2019	75	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-48598-H0N2P1	Camilo Alfaro	16/09/2019	29/11/2019	74	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-48637-D4R1T5	DAF Gestión General	16/09/2019	29/11/2019	74	OFICINA DE CONTROL INTERNO
CAS-48797-H2B2Z4	Luisa Díaz	16/09/2019	29/11/2019	74	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-48860-S6M2S4	Luisa Díaz	16/09/2019	29/11/2019	74	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-48975-Y0Y9M8	Luisa Díaz	16/09/2019	29/11/2019	74	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-49025-Q6D9P0	Camilo Alfaro	17/09/2019	29/11/2019	73	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-49076-G1X8M5	Angélica Valderrama	17/09/2019	29/11/2019	73	OFICINA JURIDICA
CAS-49297-Q0H3X4	Roció Puentes	17/09/2019	29/11/2019	73	DTIC
CAS-49302-X4V3X9	Angélica Valderrama	17/09/2019	29/11/2019	73	OFICINA JURIDICA
CAS-49342-G0Z8G6	DOP Gestión General	17/09/2019	29/11/2019	73	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-49392-P3Z8J0	Angélica Valderrama	17/09/2019	29/11/2019	73	OFICINA JURIDICA
CAS-49423-X5P9M4	Luisa Díaz	17/09/2019	29/11/2019	73	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-49478-G8P6R6	Angélica Valderrama	17/09/2019	29/11/2019	73	OFICINA JURIDICA
CAS-49485-H5T3X4	Angélica Valderrama	17/09/2019	29/11/2019	73	OFICINA JURIDICA
CAS-49487-J6C4K4	Camilo Alfaro	17/09/2019	29/11/2019	73	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-49777-P8K4Q2	Camilo Alfaro	18/09/2019	29/11/2019	72	DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD
CAS-49800-Y7W7L7	Luisa Díaz	18/09/2019	29/11/2019	72	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-49810-P4H5D9	Luisa Díaz	18/09/2019	29/11/2019	72	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-49815-R7Q6C1	Luisa Díaz	18/09/2019	29/11/2019	72	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-49920-S0D6D2	Luisa Díaz	18/09/2019	29/11/2019	72	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-49925-Z1V4Q6	Angélica Valderrama	18/09/2019	29/11/2019	72	OFICINA JURIDICA
CAS-49926-G6V5B8	Camilo Alfaro	19/09/2019	29/11/2019	71	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-50048-S1T9Q0	Angélica Valderrama	19/09/2019	29/11/2019	71	OFICINA JURIDICA
CAS-50191-R1J8V1	Luisa Díaz	19/09/2019	29/11/2019	71	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-50321-J8L3R1	DOP Gestión General	19/09/2019	29/11/2019	71	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES

Número de caso	Asignado a	Fecha de creación	Fecha Análisis	Días	Categoría
CAS-50339-T4B1B2	Angélica Valderrama	19/09/2019	29/11/2019	71	OFICINA JURIDICA
CAS-50361-V4M3R5	Angélica Valderrama	20/09/2019	29/11/2019	70	OFICINA JURIDICA
CAS-50436-G3F8Z6	Angélica Valderrama	20/09/2019	29/11/2019	70	OFICINA JURIDICA
CAS-50513-W4K5Q3	Angélica Valderrama	20/09/2019	29/11/2019	70	OFICINA JURIDICA
CAS-50556-V9Q2N4	Luisa Díaz	20/09/2019	29/11/2019	70	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-50587-C8H5G6	Angélica Valderrama	20/09/2019	29/11/2019	70	OFICINA JURIDICA
CAS-50589-F4V6G4	Angélica Valderrama	20/09/2019	29/11/2019	70	OFICINA JURIDICA
CAS-50607-S6M3W7	Controles Empresariales #	20/09/2019	29/11/2019	70	
CAS-50668-F3Q0D3	Omar Gómez	20/09/2019	29/11/2019	70	DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD
CAS-50675-V1V3C8	Omar Gómez	20/09/2019	29/11/2019	70	DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD
CAS-50678-W7J4B6	Angélica Valderrama	20/09/2019	29/11/2019	70	OFICINA JURIDICA
CAS-50688-H0J4H4	Angélica Valderrama	20/09/2019	29/11/2019	70	OFICINA JURIDICA
CAS-51079-Y1R4F9	Angélica Valderrama	23/09/2019	29/11/2019	67	OFICINA JURIDICA
CAS-51117-P5C7W2	Luisa Díaz	23/09/2019	29/11/2019	67	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-51163-V7Y1F5	Angélica Valderrama	23/09/2019	29/11/2019	67	OFICINA JURIDICA
CAS-51274-Q1P9Z9	Angélica Valderrama	24/09/2019	29/11/2019	66	OFICINA JURIDICA
CAS-51403-X8B7T4	Angélica Valderrama	24/09/2019	29/11/2019	66	OFICINA JURIDICA
CAS-51433-X7C5V9	Angélica Valderrama	24/09/2019	29/11/2019	66	OFICINA JURIDICA
CAS-51631-F8T7M3	Angélica Valderrama	24/09/2019	29/11/2019	66	OFICINA JURIDICA
CAS-51633-B2G7M2	Luisa Díaz	24/09/2019	29/11/2019	66	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-51653-Q2P4J9	Angélica Valderrama	24/09/2019	29/11/2019	66	OFICINA JURIDICA
CAS-51655-V6H8M2	Angélica Valderrama	24/09/2019	29/11/2019	66	OFICINA JURIDICA
CAS-51751-V5P6Q5	Angélica Valderrama	25/09/2019	29/11/2019	65	OFICINA JURIDICA
CAS-51805-G2Y4J3	Luisa Díaz	25/09/2019	29/11/2019	65	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-51979-C7L3F5	Angélica Valderrama	25/09/2019	29/11/2019	65	OFICINA JURIDICA
CAS-52137-LBH1Y4	Angélica Valderrama	25/09/2019	29/11/2019	65	OFICINA JURIDICA
CAS-52281-L9C3I7	Luisa Díaz	26/09/2019	29/11/2019	64	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-52454-X3M9Z0	Angélica Valderrama	26/09/2019	29/11/2019	64	OFICINA JURIDICA
CAS-52485-X6H6P5	Camilo Alfaro	26/09/2019	29/11/2019	64	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-52493-S7Q2Q1	Angélica Valderrama	26/09/2019	29/11/2019	64	OFICINA JURIDICA
CAS-52511-V7D7K6	Rocío Puentes	26/09/2019	29/11/2019	64	OFICINA JURIDICA
CAS-52595-M7Q2N7	Angélica Valderrama	26/09/2019	29/11/2019	64	OFICINA JURIDICA

 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:	

Número de caso	Asignado a	Fecha de creación	Fecha Análisis	Días	Categoría
CAS-52598-Q2H1F8	DOP Gestión General	26/09/2019	29/11/2019	64	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-52683-C3T8M2	Juan Borda	27/09/2019	29/11/2019	63	DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD
CAS-52736-X0P5J2	Angélica Valderrama	27/09/2019	29/11/2019	63	OFICINA JURIDICA
CAS-52763-X0V3Z2	Angélica Valderrama	27/09/2019	29/11/2019	63	OFICINA JURIDICA
CAS-52845-H1W3H5	Angélica Valderrama	27/09/2019	29/11/2019	63	OFICINA JURIDICA
CAS-52957-N7P5X7	Angélica Valderrama	27/09/2019	29/11/2019	63	OFICINA JURIDICA
CAS-52971-Q7R5F9	Angélica Valderrama	27/09/2019	29/11/2019	63	OFICINA JURIDICA
CAS-52976-Q4N6Z9	Camilo Alfaro	27/09/2019	29/11/2019	63	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-53004-Q5M2B2	Angélica Valderrama	27/09/2019	29/11/2019	63	OFICINA JURIDICA
CAS-53045-K4N0C2	Angélica Valderrama	29/09/2019	29/11/2019	61	OFICINA JURIDICA
CAS-53371-K8D3R5	Heidy Parra	30/09/2019	29/11/2019	60	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-53388-X7K1S5	BDUA SGD	30/09/2019	29/11/2019	60	DTIC
CAS-53407-W0C6B5	Luisa Díaz	30/09/2019	29/11/2019	60	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-53409-F9B1V1	Angélica Valderrama	30/09/2019	29/11/2019	60	OFICINA JURIDICA
CAS-53456-M0Z0Q6	Angélica Valderrama	30/09/2019	29/11/2019	60	OFICINA JURIDICA
CAS-53483-B9Q0Y7	Angélica Valderrama	30/09/2019	29/11/2019	60	OFICINA JURIDICA
CAS-53486-L8J9W1	Angélica Valderrama	30/09/2019	29/11/2019	60	OFICINA JURIDICA
CAS-53491-Q2Y8G3	Angélica Valderrama	30/09/2019	29/11/2019	60	OFICINA JURIDICA
CAS-53506-V7W4G3	Julio Eduardo Rodríguez	1/10/2019	29/11/2019	59	OFICINA JURIDICA
CAS-53568-P3M1H5	José Leonardo Herrera	1/10/2019	29/11/2019	59	DIRECCION DE LIQUIDACIONES Y GARANTIAS
CAS-53831-K5X0M2	Luisa Díaz	1/10/2019	29/11/2019	59	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-53833-Y0Q3R0	Luisa Díaz	1/10/2019	29/11/2019	59	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-53832-R4M8Q3	Luisa Díaz	1/10/2019	29/11/2019	59	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-53839-Y6L0K1	Luisa Díaz	1/10/2019	29/11/2019	59	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-53840-C6G4P0	Luisa Díaz	1/10/2019	29/11/2019	59	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-53841-F3K9C3	Luisa Díaz	1/10/2019	29/11/2019	59	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-53848-Y8M6W5	Luisa Díaz	1/10/2019	29/11/2019	59	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-53882-Z5N1K2	Luisa Díaz	1/10/2019	29/11/2019	59	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-53881-Z7B5X8	Luisa Díaz	1/10/2019	29/11/2019	59	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-53883-K4G8K1	Luisa Díaz	1/10/2019	29/11/2019	59	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-53979-X4C7G7	Luisa Díaz	2/10/2019	29/11/2019	58	OFICINA JURIDICA
CAS-54006-Y2K4D6	Angélica Valderrama	2/10/2019	29/11/2019	58	OFICINA JURIDICA

Número de caso	Asignado a	Fecha de creación	Fecha Análisis	Días	Categoría
CAS-54063-X4Z9C0	Camilo Alfaro	2/10/2019	29/11/2019	58	OFICINA JURIDICA
CAS-54064-S0F3Y5	Camilo Alfaro	2/10/2019	29/11/2019	58	OFICINA JURIDICA
CAS-54195-P7H1F9	Luisa Díaz	2/10/2019	29/11/2019	58	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-54293-H5X8K1	Angélica Valderrama	2/10/2019	29/11/2019	58	OFICINA JURIDICA
CAS-54301-S2P6K9	Angélica Valderrama	2/10/2019	29/11/2019	58	OFICINA JURIDICA
CAS-54344-X5K9F6	Angélica Valderrama	2/10/2019	29/11/2019	58	OFICINA JURIDICA
CAS-54356-P5C5F0	Angélica Valderrama	2/10/2019	29/11/2019	58	OFICINA JURIDICA
CAS-54360-F9J5Z1	Luisa Díaz	2/10/2019	29/11/2019	58	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-54375-W5C6M9	Camilo Alfaro	2/10/2019	29/11/2019	58	DIRECCION DE GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS DE LA SALUD
CAS-54383-F2X8S5	Camilo Alfaro	2/10/2019	29/11/2019	58	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-54400-Q1R6R0	BDUA SGD	2/10/2019	29/11/2019	58	DTIC
CAS-54405-X8X2G6	Luisa Díaz	2/10/2019	29/11/2019	58	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-54407-N7C8V2	Angélica Valderrama	2/10/2019	29/11/2019	58	OFICINA JURIDICA
CAS-54539-R8X7N2	Angélica Valderrama	3/10/2019	29/11/2019	57	OFICINA JURIDICA
CAS-54594-K3Z2Q6	Luisa Díaz	3/10/2019	29/11/2019	57	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-54854-N4H2Y5	Luisa Díaz	3/10/2019	29/11/2019	57	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-54865-K7J4C7	Luisa Díaz	4/10/2019	29/11/2019	56	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-54937-D6P4J5	Camilo Alfaro	4/10/2019	29/11/2019	56	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-54995-Z6Y9H4	Luisa Díaz	4/10/2019	29/11/2019	56	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-55011-X2F8Q2	Camilo Alfaro	4/10/2019	29/11/2019	56	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-55059-R5D8W2	Luisa Díaz	4/10/2019	29/11/2019	56	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-55154-G8B3V8	BDUA SGD	4/10/2019	29/11/2019	56	DTIC
CAS-55157-P4S5R1	Martha Montoya	4/10/2019	29/11/2019	56	DTIC
CAS-55207-L8T6K5	Angélica Valderrama	5/10/2019	29/11/2019	55	OFICINA JURIDICA
CAS-55220-V4B1X4	Angélica Valderrama	7/10/2019	29/11/2019	53	OFICINA JURIDICA
CAS-55414-J3G7N6	Camilo Alfaro	7/10/2019	29/11/2019	53	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-55479-T2D1D2	Martha Montoya	7/10/2019	29/11/2019	53	DTIC
CAS-55480-P2G0K0	BDUA SGD	7/10/2019	29/11/2019	53	DTIC
CAS-55507-H2Y2G1	Angélica Valderrama	7/10/2019	29/11/2019	53	OFICINA JURIDICA
CAS-55608-T9R0S1	Angélica Valderrama	7/10/2019	29/11/2019	53	OFICINA JURIDICA
CAS-55639-P1P7D5	Martha Montoya	7/10/2019	29/11/2019	53	DTIC
CAS-55640-G9Z4P2	Martha Montoya	7/10/2019	29/11/2019	53	DTIC

 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:

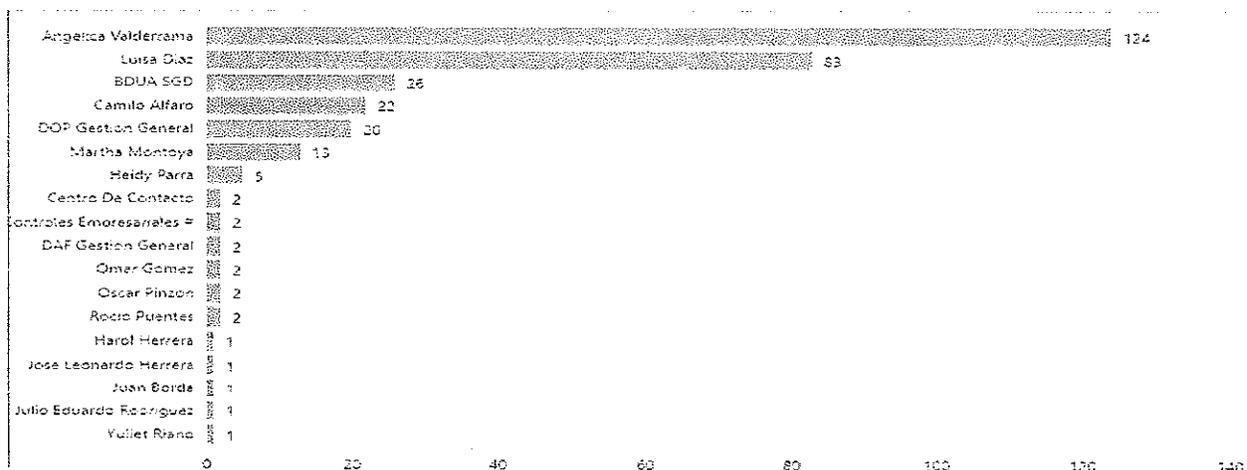


Número de caso	Asignado a	Fecha de creación	Fecha Análisis	Días	Categoría
CAS-55668-B9Y7Z6	Luisa Díaz	7/10/2019	29/11/2019	53	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-55685-Y2S0X0	Martha Montoya	7/10/2019	29/11/2019	53	DTIC
CAS-55686-S1D9N0	Martha Montoya	7/10/2019	29/11/2019	53	DTIC
CAS-55788-Q2M6V1	Camilo Alfaro	8/10/2019	29/11/2019	52	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-55900-V0B6S0	Martha Montoya	8/10/2019	29/11/2019	52	DTIC
CAS-56033-T6V0V6	Martha Montoya	8/10/2019	29/11/2019	52	DTIC
CAS-56058-S3D9K1	Martha Montoya	8/10/2019	29/11/2019	52	DTIC
CAS-56068-C3M9L4	Luisa Díaz	8/10/2019	29/11/2019	52	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-56073-F0W9P5	Angélica Valderrama	8/10/2019	29/11/2019	52	OFICINA JURIDICA
CAS-56078-X6G0K3	Angélica Valderrama	8/10/2019	29/11/2019	52	OFICINA JURIDICA
CAS-56090-W7K8Z7	Luisa Díaz	8/10/2019	29/11/2019	52	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-56094-P5V8B6	Luisa Díaz	8/10/2019	29/11/2019	52	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-56097-Z5P2Z1	Angélica Valderrama	8/10/2019	29/11/2019	52	OFICINA JURIDICA
CAS-56101-M5X7V3	Luisa Díaz	8/10/2019	29/11/2019	52	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-56105-H5N9C0	Angélica Valderrama	8/10/2019	29/11/2019	52	OFICINA JURIDICA
CAS-56110-N1R0J6	Angélica Valderrama	9/10/2019	29/11/2019	51	OFICINA JURIDICA
CAS-56118-Z3Y0S6	Angélica Valderrama	9/10/2019	29/11/2019	51	OFICINA JURIDICA
CAS-56240-B0C2W9	Camilo Alfaro	9/10/2019	29/11/2019	51	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-56242-Y5S0Y2	Luisa Díaz	9/10/2019	29/11/2019	51	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-56370-F2Y6N9	Luisa Díaz	9/10/2019	29/11/2019	51	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-56412-J5K2Y8	Angélica Valderrama	9/10/2019	29/11/2019	51	OFICINA JURIDICA
CAS-56413-G5S5V3	Angélica Valderrama	9/10/2019	29/11/2019	51	OFICINA JURIDICA
CAS-56478-L3B5T3	Angélica Valderrama	9/10/2019	29/11/2019	51	OFICINA JURIDICA
CAS-56482-F2C5R2	Luisa Díaz	9/10/2019	29/11/2019	51	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-56486-L9S3Y9	Angélica Valderrama	9/10/2019	29/11/2019	51	OFICINA JURIDICA
CAS-56490-G8F0Q5	Martha Montoya	9/10/2019	29/11/2019	51	DTIC
CAS-56491-P3B2T2	BDUA SGD	9/10/2019	29/11/2019	51	DTIC
CAS-56496-V5Z2Y6	Martha Montoya	9/10/2019	29/11/2019	51	DTIC
CAS-56498-D7K6S9	Angélica Valderrama	10/10/2019	29/11/2019	50	OFICINA JURIDICA
CAS-56500-B8K7T6	Luisa Díaz	10/10/2019	29/11/2019	50	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-56510-P0P9G8	Angélica Valderrama	10/10/2019	29/11/2019	50	OFICINA JURIDICA
CAS-56609-Y7T7J9	BDUA SGD	10/10/2019	29/11/2019	50	DTIC
CAS-56617-	Luisa Díaz	10/10/2019	29/11/2019	50	DIRECCION DE OTRAS

 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:	

Número de caso	Asignado a	Fecha de creación	Fecha Análisis	Días	Categoría
L3K4D2					PRESTACIONES
CAS-56730-P9D1J2	Angélica Valderrama	10/10/2019	29/11/2019	50	OFICINA JURIDICA
CAS-56873-H7G9V8	Angélica Valderrama	10/10/2019	29/11/2019	50	OFICINA JURIDICA
CAS-56878-B0R7M7	BDUA SGD	11/10/2019	29/11/2019	49	DTIC
CAS-56936-D3G6F4	Luisa Díaz	11/10/2019	29/11/2019	49	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES
CAS-57014-H8J3Y1	Angélica Valderrama	11/10/2019	29/11/2019	49	OFICINA JURIDICA
CAS-57020-W9K6C5	BDUA SGD	11/10/2019	29/11/2019	49	DTIC
CAS-57041-Z1R7C7	BDUA SGD	11/10/2019	29/11/2019	49	DTIC
CAS-57134-S3Q8H4	Martha Montoya	11/10/2019	29/11/2019	49	DTIC
CAS-57178-M7Q5V2	Angélica Valderrama	11/10/2019	29/11/2019	49	OFICINA JURIDICA
CAS-57217-V8S3B4	BDUA SGD	11/10/2019	29/11/2019	49	DTIC
CAS-57227-K4F3D0	BDUA SGD	11/10/2019	29/11/2019	49	DTIC
CAS-57228-L9C2F9	Martha Montoya	11/10/2019	29/11/2019	49	DTIC
CAS-57232-C5S7S1	Angélica Valderrama	11/10/2019	29/11/2019	49	OFICINA JURIDICA
CAS-57242-Z3V9S1	BDUA SGD	12/10/2019	29/11/2019	48	DTIC
CAS-57244-Q1B4Z4	BDUA SGD	12/10/2019	29/11/2019	48	DTIC
CAS-57256-C0W0P9	Angélica Valderrama	12/10/2019	29/11/2019	48	OFICINA JURIDICA
CAS-57257-H3T6J5	BDUA SGD	12/10/2019	29/11/2019	48	DTIC
CAS-57275-K6R0Y9	Luisa Díaz	14/10/2019	29/11/2019	46	DIRECCION DE OTRAS PRESTACIONES

Los casos cuya respuesta no se evidencia en el CRM, están asignados a los siguientes funcionarios:



	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:



Observación Nro. 5: De acuerdo con lo anterior, se observa falta de atención a las peticiones y al cumplimiento de los términos para resolver. Esto, dará lugar a la aplicación del Código Disciplinario de la Entidad conforme a lo establecido en la Ley 734 de 2002, por lo tanto, es necesario que la dependencia revise uno a uno los casos y de respuesta a los mismos.

Respuesta del auditado: "Respecto al total de PQRSD vencidas sin trámite y tramitadas vencidas, (966 vencidos resueltos -310 vencidos activos) peticiones a los que la Entidad no dio respuesta en los tiempos establecidos según la Resolución 668 de 2019 y que deben ser analizados para establecer responsables e identificar las situaciones particulares que llevaron a la dependencia a incumplir los tiempos por norma establecidos, esta dirección remitió la base de datos los directores y jefes de oficina, solicitando informar las acciones realizadas para subsanar el hallazgo. Una vez se cuente con el informe consolidado, el mismo será remitido a la OCI para lo de su competencia."

La Dirección Administrativa y Financiera continuará fomentando en los servidores públicos la gestión oportuna de las PQRSD; al mejoramiento de la calidad de la respuesta (formación y capacitación-lenguaje claro); y al uso adecuado por parte de los servidores públicos de las herramientas CRM y SGD (Consistencia de la Información-Soportes), a través de capacitación, así como a reforzar las competencias del personal de radicación de correspondencia sobre los trámites y servicios de la entidad."

Observación Final de la OCI: La observación Nro. 5 se mantiene, toda vez que la respuesta dada por la DAF ratifica el incumplimiento de los términos de respuesta y manifiesta su remisión a las diferentes dependencias con el fin de establecer los responsables y las situaciones particulares que llevaron al incumplimiento. Por lo anterior la OCI realizará seguimiento al requerimiento presentado a las áreas responsables y analizará la procedencia de remitir a la instancia competente la posible transgresión a los términos señalados en la Resolución 668 de 2018 y la Ley 1755 de 2015.

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

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

	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

COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	ACCIONES	VALIDACION OCI abr-sep.
ARREGLOS INSTITUCIONALES	<p>Crear el manual de la Política de Servicio al Ciudadano con el propósito de orientar la gestión al interior de la entidad y definir la ruta que se adelantará para mejorar los estándares de servicio. Formular el plan de acción general y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el que se incluyan objetivos, programas, acciones estratégicas, actividades, productos, metas e indicadores, responsables y fechas. Alinear el plan sectorial y/o Institucional con la política de servicio a la ciudadanía.</p>	<p>Se cuenta con el manual de Política de Servicio al Ciudadano por medio del cual se establecen los lineamientos para guiar a los servidores públicos y colaboradores de la Entidad en la interacción con sus usuarios y grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención. Se encuentra publicado en la página web de la ADRES-Portal Ciudadano y se adjunta una nueva versión, actualizada con los trámites y OPA inscritos en el SUIT. Se presentó el plan de acción y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el que se incluyan objetivos, programas, acciones estratégicas, actividades, productos, metas e indicadores, responsables y fechas. Se adjunta.</p>	<p>Se verifica que se encuentra publicado en página Web institucional manual de procesos y procedimientos actualizado y ajustado a los trámites y OPA inscritos en el SUIT. Se observa en Plan de acción y Plan Anticorrupción y atención al ciudadano el cual se ha realizado avances en su ejecución en pro de atender con eficiencia, oportunidad y calidad al ciudadano.</p>
ARREGLOS INSTITUCIONALES	<p>Crear la dependencia de Servicio al Ciudadano y su vinculación a la alta dirección, Establecer está dentro de la estructura organizacional a través del mecanismo (acto administrativo) Asignar funciones y el responsable de la oficina de servicio al ciudadano. Crear y actualizar dentro del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, procesos y procedimientos que tengan que ver con la atención de ciudadanos. Establecer canales de atención de la entidad, horarios, responsables y establecer su interoperabilidad.</p>	<p>La creación de la dependencia de Servicio al Ciudadano no se formalizó. Se actualizaron los procesos y procedimientos V2. Los canales de atención de la entidad, horarios, responsables se encuentran definidos y en funcionamiento. con la nueva herramienta del Sistema de Gestión de la entidad, CRM, toda orientación brindada por los canales de atención presencial y telefónico ingresan por esta herramienta, igualmente en caso de que el usuario lo requiera, se radica por el CRM la petición verbal del ciudadano.</p>	<p>Se encuentra que existe dentro de la planta de funcionarios responsables en la atención al ciudadano, evidenciando que, si bien existe el proceso de atención en la entidad, este no se ha formalizado hasta el momento de conformidad con la recomendación realizada por el DNP. Se encuentran definidos los canales de atención que se deberá hacer seguimiento en lo relacionado al registro y utilidad de las herramientas de atención al Ciudadano.</p>

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

COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	ACCIONES	VALIDACION OCI abr-sep.
CERTIDUMBRE	<p>Identificar las expectativas que tienen los ciudadanos al momento de adelantar un trámite con la entidad. Adelantar procesos de medición y retroalimentación para el mejoramiento del índice de satisfacción de acuerdo con la estrategia de servicio y los objetivos de esta. Aplicar herramientas tales como encuestas, buzón de sugerencias, entre otros, que permitan identificar si la promesa de valor se cumple o no.</p> <p>Implementar las herramientas de lenguaje claro del PNSC, para realizar ejercicios de validación de la claridad de las comunicaciones dirigidas a los ciudadanos, teniendo en cuenta las características del lector. Llevar a cabo laboratorios de simplicidad (ejercicios de validación de documentos) con la ciudadanía o público objetivo, que permitan reconocer la claridad y el nivel de comprensión de la información.</p>	<p>Se tienen definidas encuestas de satisfacción y percepción por los canales de atención de la entidad presencial y virtual, esta última aplicada al usuario cuando recibe respuesta de la petición radicada en la entidad por el canal virtual. De igual manera se cuenta con la encuesta de percepción de la página web. Se adjuntan informes de las encuestas.</p>	<p>Se evidencia que se cuenta con encuestas de satisfacción por el canal presencial y página web y encuesta de percepción para esta última. Se considera que es favorable para la atención presencial, pero la de percepción de la página web, presenta varias sugerencias para mejorar su interacción con el ciudadano.</p>
CERTIDUMBRE	<p>Se socializó a todos los funcionarios el enlace para participar en el curso virtual del PNSC-DNP sobre lenguaje claro dictado por la ESAP http://sirecec3.esap.edu.co/Cliente/Inscripcion?idCapacitacion=208. De igual manera, en coordinación con el Grupo de Gestión del Talento Humano se han generado tips sobre la importancia del lenguaje claro en las comunicaciones. En el Plan de Acción y PAAC, se estableció la revisión mensual de 10 PQRSD y su respuesta, con el fin de validar la claridad de la respuesta de conformidad con el tipo de usuario. Para el I trimestre de 2019, se evaluaron las respuestas directas de primer nivel que se dan a solicitudes de los ciudadanos y que son atendidas por el proceso de Atención al Ciudadano de la DAF, las cuales fueron mejoradas y actualizadas.</p>	<p>El Grupo de Gestión del Talento Humano ha promovido capacitaciones en beneficio del uso del lenguaje claro en las comunicaciones que emite la entidad, en redacción e imagen y plantillas institucionales. Lo anterior evidencia la acción de mejoramiento para el uso de un lenguaje claro en las comunicaciones.</p>	

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

COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	ACCIONES	VALIDACION OCI abr-sep.
CERTIDUMBRE	<p>Validar el contenido y estructura utilizado en las comunicaciones que se entregan a los ciudadanos, teniendo en cuenta las características del lector. Promover la participación de los Servidores Públicos a los talleres y cursos virtuales de Lenguaje Claro, ofrecidos por el PNSC.</p>	<p>Se socializó a todos los funcionarios el enlace para participar en el curso virtual del PNSC-DNP sobre lenguaje claro dictado por la ESAP http://sirecec3.esep.edu.co/Cliente/Inscripcion?idCapacitacion=208. De igual manera, en coordinación con el Grupo de Gestión del Talento Humano se han generado tips sobre la importancia del lenguaje claro en las comunicaciones. En el Plan de Acción y PAAC, se estableció la revisión mensual de 10 PQRSD y su respuesta, con el fin de validar la claridad de la respuesta de conformidad con el tipo de usuario. Para el I trimestre de 2019, se evaluaron las respuestas directas de primer nivel que se dan a solicitudes de los ciudadanos y que son atendidas por el proceso de Atención al Ciudadano de la DAF, las cuales fueron mejoradas y actualizadas.</p>	<p>Se observa que las solicitudes de los ciudadanos que son atendidas por el proceso de Atención al Ciudadano de la DAF, acogieron la recomendación presentada por el PNSC-DNP en lo referente a capacitación de lenguaje claro y redacción.</p>
COBERTURA	<p>Identificar los trámites y servicios dispuestos para el canal itinerante, a través de la caracterización del grupo de valor/territorios a quienes diseñarán la oferta de trámites y servicios.</p>	<p>Actualmente no se ha formalizado por la entidad el servicio por el canal itinerante, toda vez que este se contempló teniendo en cuenta las ferias de Servicio al Ciudadano que realiza anualmente el PNSC-DNP, a las cuales no participó la entidad para presentar su portafolio de servicios y atención de PQRSD por ser municipios pequeños. Atención al ciudadano elaboró la caracterización de los usuarios de la ADRES, cuyo alcance fue "Los Ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la ADRES que hacen uso de los canales de atención dispuestos por la Entidad". Se adjunta en el CD de la auditoría. La construcción de la caracterización de usuarios de la entidad se realizó bajo los lineamientos establecidos a través de la "Guía de Caracterización de Usuarios". Se cuenta también con los trámites y OPS de la entidad en el SUIT, los cuales se encuentran caracterizados por las dependencias encargadas del trámite y que se pueden consultar en la página web de la entidad. Se solicitó por parte de Atención al Ciudadano la creación de un enlace en el front de la página web, toda vez que esta fue una solicitud realizada por los usuarios quienes manifestaban no encontrar la ubicación de los trámites y servicios de la entidad en la página web.</p>	<p>La entidad no ha formalizado el servicio por el canal itinerante, en razón a que la entidad no participó de las ferias de Servicio al Ciudadano que realiza anualmente el PNSC-DNP, para presentar su portafolio de servicios y atención de PQRSD pues dentro de la caracterización de usuarios realizada mediante los lineamientos establecidos a través de la "Guía de Caracterización de Usuarios" se encontró que dicha actividad no se ajustaba a los lineamientos de la entidad.</p>

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN
	Código: CEGE-F12	CEGEP-12
	Version: 2	

COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	ACCIONES	VALIDACION OCI abr-sep.
COBERTURA	Realizar el autodiagnóstico de espacios físicos con base en la herramienta dispuesta por el PNSC y garantizar el acceso en los puntos de atención a las personas en condición de discapacidad (física, auditiva, visual). Incorporar los lineamientos de la NTC 6047 a los requerimientos de infraestructura, eliminar barreras arquitectónicas, y habilitar el acceso a los espacios de uso público, vías públicas y edificios abiertos al público.	Se gestionó el acompañamiento especializado ofrecido por el DNP en el marco de la estrategia de acompañamiento institucional que adelantó el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), para efectos de garantizar la accesibilidad especial y preferente para estos grupos poblacionales y acoger recomendaciones establecidas, de acuerdo con la disponibilidad presupuestal. PNSC - DNP presentó los resultados de diagnóstico especializado de accesibilidad de las entidades ganadoras de este acompañamiento en el año 2018, en la cual fueron seleccionadas 10 entidades de la Administración pública entre ellas la ADRES. Las recomendaciones generadas por el DNP se han venido subsanando aquellas que pueden ser objeto de mejora bajo arreglos razonables y que no generen costos para la entidad. P. ej. Mejoras en la accesibilidad en la recepción de la entidad, aprobación para la adquisición de un digi-turno para la organización de filas y mejora imagen institucional de la entidad, contratación de unas oficinas adicionales para mejorar la disposición de los funcionarios de 4/72 que ocupan el mesón para las empresas de mensajería que vienen con muchos documentos y que requieren un espacio para organizar los documentos al igual.	Mediante el acompañamiento especializado que brindó el DNP en el marco de acompañamiento institucional (PNSC) se evidenció que la entidad ha realizado ajustes en su infraestructura y logística para la atención que han sido desarrollados con el costo mínimo para la entidad en lo relacionado con la recepción de personas con condiciones de discapacidad y barra de radicación documental.
COBERTURA	Validar la pertinencia de implementar un canal itinerante de atención. En caso de requerirse, formular la estrategia de canal itinerante, definiendo los criterios de selección de los grupos de valor/territorios, la oferta, alianzas necesarias y los mecanismos de atención dispuestos.	Actualmente no se ha formalizado por la entidad el servicio por el canal itinerante, toda vez que este se contempló teniendo en cuenta las ferias de Servicio al Ciudadano que realiza anualmente el PNSC-DNP y en donde la entidad no ha participado dado el bajo volumen de usuarios que podrían atenderse en los municipios visitados (IPS-EPS-)	Actualmente no se ha formalizado por la entidad el servicio por el canal itinerante, toda vez que este se contempló teniendo en cuenta las ferias de Servicio al Ciudadano que realiza anualmente el PNSC-DNP y en donde la entidad no ha participado dado el bajo volumen de usuarios que podrían atenderse en los municipios visitados (IPS-EPS-) a pesar de que se encuentra contemplado participar de ese evento el 30 de noviembre del presente año.

 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: 2	

COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	ACCIONES	VALIDACION OCI abr-sep.
CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS	<p>Generar estrategias para el mejoramiento del servicio al ciudadano, a partir del análisis de la información contenida en las bases de datos de los grupos de valor o grupos de interés de la entidad.</p>	<p>Como estrategias de mejora se han implementado tiene contemplada la actualización de la página web de la entidad, acorde con los lineamientos normativos de Gobierno Digital del Min Tic, especialmente con los elementos de accesibilidad que deben tener las páginas web de las entidades públicas.</p>	<p>Como estrategias de mejora de la entidad tiene contemplada la actualización de la página web de la entidad, acorde con los lineamientos normativos de Gobierno Digital del Min Tic, especialmente con los elementos de accesibilidad que deben tener las páginas web de las entidades públicas. Pero hasta la fecha no se evidencia avances.</p>
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	<p>Implementar el modelo de servicio para canal móvil-itinerante, en caso de ser necesario.</p>	<p>Actualmente no se ha formalizado por la entidad el servicio por el canal itinerante, toda vez que este se contempló teniendo en cuenta las ferias de Servicio al Ciudadano que realiza anualmente el PNSC-DNP, las cuales, una vez evaluada la pertinencia de asistir a las ferias programadas, se determinó que el municipio y/o ciudad donde se realizarían las ferias, son municipios pequeños, donde no se brindaría una ofrtivel, lo cual no representa para la ADRES</p>	<p>Se verifica que la entidad participará en le FERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO del PNSC-DNP en el municipio del Líbano Tolima el sábado 30 de noviembre de 2019. Para el 2020 se evaluará la pertinencia de asistir a las ferias, siempre y cuando sean en ciudades capitales de alto impacto para el grupo de interés como son IPS y EPS.</p>
SERVIDORES PÚBLICOS	<p>Asignar el talento humano, los recursos tecnológicos, infraestructura física, dotación necesarios para brindar una atención con calidad en todos los canales dispuestos por la entidad.</p>	<p>Actualmente el proceso de atención al ciudadano es atendido por un Gestor de Operaciones, 1 gestor y 1 contratista. El canal telefónico y presencial es atendido por el Centro de Contacto contratado por la entidad. De igual manera se ha dotado de las herramientas tecnológicas, infraestructura física y elementos y ayuda para brindar una atención con calidad a los usuarios que acuden a la ADRES o se contactan a través del Centro de Contacto.</p>	<p>Se evidencia que en el proceso de atención al ciudadano es atendido por el canal presencial y telefónico por agentes del centro de contacto contratado por la entidad y para los procesos internos de trámite, asignación y seguimiento al proceso de atención al ciudadano se cuenta con una contratista y dos funcionarias de planta.</p>
SERVIDORES PÚBLICOS	<p>Desarrollar un programa que genere propuestas de mejoramiento e innovación en servicio. Programar periódicamente espacios en los cuales los servidores públicos propongan y</p>	<p>Con el Grupo de Gestión del talento Humano se tiene contemplado en el PIC incluir temas de servicio al ciudadano. De otra parte, se han realizado capacitaciones para los servidores públicos frente a la oportunidad en la atención de las PQRSD, haciendo énfasis en la importancia y respeto de nuestros usuarios.</p>	<p>Se evidencia que en el PIC se incluyeron temas de servicio al ciudadano y para los procesos de Inducción y Reinducción, se tiene un espacio para que atención al</p>

	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	

COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	ACCIONES	VALIDACION OCI abr-sep.
SERVIDORES PÚBLICOS	<p>desarrollen acciones, planes y/o proyectos frente a oportunidades de mejora en la gestión de servicio al ciudadano.</p> <p>Diseñar e implementar un proceso de inducción y reinducción para la gestión de servicio a la ciudadanía. (política de servicio al ciudadano, normatividad, oferta institucional/portafolio de servicios, protocolos de servicio al ciudadano, uso de sistemas de información de la entidad, plataformas virtuales (no más filas, SUTT), información general de la entidad (organigrama, contactos dependencias, misión, visión, valores, plan de desarrollo).</p>	<p>Se coordina con el Grupo de Gestión de Talento Humano, charlas de servicio al ciudadano en los procesos de inducción y reinducción, al igual que se incluyó en el PIC temas relacionados con el servicio al ciudadano. Se cuentan con los manuales y protocolos de atención de servicio al ciudadano que contiene la Política Institucional de Servicio al Ciudadano para guiar a los servidores públicos y colaboradores de la Entidad en la interacción con sus usuarios y grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención; se cuenta con el Portafolio de Servicios, Carta de Trato digno y toda la información pública que debe estar contenida en las páginas web de las entidades en el enlace denominado TRANSPARENCIA.</p>	<p>Se evidencia que, desde el Grupo de Gestión de Talento Humano, se viene desarrollando el programa de inducción y reinducción en el que se contempla la gestión de servicio a la ciudadanía y el cual será implementado en inicios de 2020.</p>
SERVIDORES PÚBLICOS	<p>Divulgar con los servidores públicos de la entidad la Guía de Lenguaje Claro del PNSC. Promover la participación de los Servidores Públicos a los talleres y cursos virtuales de Lenguaje Claro ofrecidos por el PNSC.</p>	<p>Se socializó a todos los funcionarios el enlace para participar en el curso virtual del PNSC-DNP sobre lenguaje claro dictado por la ESAP http://sirecec3.esap.edu.co/Cliente/Inscripcion?idCapacitacion=208</p>	<p>Se continúa trabajando por parte de la DAF, en capacitación de lenguaje claro, la cual para el mes de noviembre se realizó una capacitación a los funcionarios sobre ortografía y redacción, en el ámbito del lenguaje claro.</p>
SERVIDORES PÚBLICOS	<p>Fortalecer proceso de inducción y reinducción en trámites y servicios que presta la entidad y sobre los procedimientos del área de servicio al ciudadano, así como información general de la entidad.</p>	<p>Se coordina con el Grupo de Gestión de Talento Humano, charlas de servicio al ciudadano en los procesos de inducción y reinducción, al igual que se incluyó en el PIC temas relacionados con el servicio al ciudadano.</p>	<p>Se evidencia que en el PIC se incluyeron temas de atención al ciudadano y para los procesos de Inducción y reinducción, se planean realizar para el año 2020 pues se cumplen los dos años de vigencia hasta agosto de 2019.</p>

 ADRES ADMINISTRADORA DE LOS RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD	PROCESO CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	  
	FORMATO ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN Código: CEGE-F12 Versión: 2	

COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	ACCIONES	VALIDACION OCI abr-sep.
SERVIDORES PÚBLICOS	<p>Generar e implementar mecanismos que permita reconocer la labor desarrollada por los servidores de servicio al ciudadano en diferentes canales de atención. Generar planes de incentivos y fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía.</p>	<p>Se modificaron los formatos de evaluación de desempeño de los funcionarios de carrera administrativa, en donde se valora la acción de servicio al ciudadano como servidores públicos.</p>	<p>De conformidad con lo establecido por el Decreto 815 de 2018 artículo 2.2.4.7. Competencias comportamentales comunes a los servidores públicos: Orientación al usuario y al ciudadano. Son las competencias inherentes al servicio público, que debe acreditar todo servidor, independientemente de la función, jerarquía y modalidad laboral. En la actualidad solamente se evalúa dentro de las competencias comportamentales la orientación y servicio al ciudadano de los funcionarios de carrera administrativa y no a los ciudadanos de servicio al ciudadano.</p>
SERVIDORES PÚBLICOS	<p>Incluir en los planes de cualificación, el desarrollo de competencias en el ser (orientación hacia las personas, autocontrol, flexibilidad, iniciativa, autoconfianza) el saber (conocimiento teórico y práctico e). información de trámites y servicios, PTDP) y hacer (habilidades, destrezas y aptitudes, ej.</p>	<p>De conformidad con lo establecido por el Decreto 815 de 2018 artículo 2.2.4.7. Competencias comportamentales comunes a los servidores públicos: Orientación al usuario y al ciudadano. Son las competencias inherentes al servicio público, que debe acreditar todo servidor, independientemente de la función, jerarquía y modalidad laboral. En la actualidad solamente se evalúa dentro de las competencias comportamentales la orientación y servicio al ciudadano de los funcionarios de carrera administrativa y no a los ciudadanos de servicio al ciudadano.</p>	<p>Se evidencia que, en el mes de noviembre, la DAF adelanta la encuesta anual del Plan Anual de Capacitación "Detección de necesidades a partir de las funciones de los puestos de trabajo" en temas de servicio al ciudadano (protocolos; Orientación al usuario y ciudadano; dependencia.</p>

	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

COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	ACCIONES	VALIDACION OCI abr-sep.
	protocolos de servicio).	de Plan de mejora: Modificar la Resolución 443 de 2017 que establece la Política de Medición del desempeño de los servidores públicos de la entidad para incluir los lineamientos del artículo 2.2.4.7 del decreto 815 por parte del Grupo Interno de Gestión del Talento Humano, en el que de conformidad con las funciones asignadas se evaluará esta competencia. Se coordina con el Grupo de Gestión de Talento Humano, charlas de servicio al ciudadano en los procesos de inducción y reintroducción, al igual que se incluyó en el PIC temas relacionados con el servicio al ciudadano e inclusión social.	Normatividad)
SERVIDORES PÚBLICOS	Incluir y realizar procesos de inducción y reintroducción institucional en Servicio al Ciudadano (oferta institucional, política de tratamiento de datos personales, política de servicio al ciudadano, procedimientos, protocolos de servicio al ciudadano, entre otros) y definir una periodicidad no mayor a 2 años.		Se evidencia que, en el mes de noviembre, la DAF adelanta la encuesta anual del Plan Anual de Capacitación "Detección de necesidades a partir de las funciones de los puestos de trabajo" en temas de servicio al ciudadano (protocolos; Orientación al usuario y ciudadano; Normatividad)
SERVIDORES PÚBLICOS	Realizar actividades de refuerzo de conocimiento en las temáticas de inclusión social que aporten a la materialización de la política de servicio al ciudadano	Se tiene contemplado en el PIC temáticas de inclusión social. Los protocolos de atención al ciudadano de la entidad, cuenta con un capítulo especial para la Atención Preferencial, que se debe dar prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, fortaleciendo las capacidades de los servidores públicos en estrategias para la atención de estos usuarios. Se tiene programado para el año 2020, estudio de cargas de trabajo de la entidad, en el cual se contemplarán las necesidades de talento humano para el proceso de Atención al Ciudadano, con base en las funciones que se desarrollan en el área, no solo el proceso de atención de PQRS, si no en las funciones administrativas que se desarrollan	Se evidencia que, en el mes de noviembre, la DAF adelanta la encuesta anual del Plan Anual de Capacitación "Detección de necesidades a partir de las funciones de los puestos de trabajo" en temas de servicio al ciudadano (protocolos; Orientación al usuario y ciudadano; Normatividad)
SERVIDORES PÚBLICOS	Realizar un análisis periódico de la suficiencia del talento humano asignado a cada uno de los canales de atención, basado en la oferta y la demanda de la entidad que permita prestar un servicio con calidad, oportunidad y eficiencia		De acuerdo con lo señalado en el Decreto 1429 de 2016, la Dirección Administrativa y Financiera tienen dentro de las funciones asignadas en el artículo 19, las siguientes "(...) 14. Diseñar, proponer y desarrollar las estrategias, políticas y procedimientos que permitan la unidad de criterios para el suministro de la información y atención a los ciudadanos, así como la

	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	
	PROCESO FORMATO	

COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	ACCIONES	VALIDACION OCI abr-sep.
SERVIDORES PÚBLICOS	<p>Seleccionar el equipo de trabajo teniendo en cuenta las competencias comportamentales, actitudinales y conocimientos académicos y funcionales requeridos para la actividad.</p>	<p>De conformidad con lo establecido por el Decreto 815 de 2018 artículo 2.2.4.7. Competencias comportamentales comunes a los servidores públicos: Orientación al usuario y al ciudadano. Son las competencias inherentes al servicio público, que debe acreditar todo servidor, independientemente de la función, jerarquía y modalidad laboral. En la actualidad solamente se evalúa dentro de las competencias comportamentales la orientación y servicio al ciudadano de los funcionarios de carrera administrativa y no a los de provisionalidad.</p>	<p>ejecución y control de los planes, programas, proyectos, procesos, servicios y actividades en materia de atención al usuario y servicio al ciudadano. 15. Realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que le formulan 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 (...). Dentro del manual de funciones vigente de la Entidad (Resolución 022 de 2018). - Adscrito a la Dirección Administrativa y Financiera existen 2 cargos de la planta cuyo propósito principal está asociado específicamente a gestión de servicio y atención al ciudadano. Así mismo, al efectuar la validación de los contratos de prestación de servicios de apoyo a la gestión de la Entidad para la vigencia 2019, se encuentra que existe un contrato con un objeto relacionado.</p> <p>Se evidencia que, para el proceso de atención al ciudadano, se cuenta con un contrato de prestación de servicios que cumplen con los requisitos para desarrollar funciones en Atención al Ciudadano.</p>

	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	

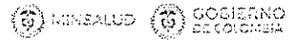
COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	ACCIONES	VALIDACION OCI abr-sep.
		<p>Plan de mejora: Modificar la Resolución 443 de 2017 que establece la Política de Medición del desempeño de los servidores públicos de la entidad para incluir los lineamientos del artículo 2.2.4.7 del decreto 815 por parte del Grupo Interno de Gestión del Talento Humano, en el que de conformidad con las funciones asignadas se evaluará esta competencia.</p>	

	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 del auditado:

COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	VALIDACION OCI abr-sep.	OBSERVACIONES DAF	OBSERVACIÓN FINAL OCI
ARREGLOS INSTITUCIONALES	<p>Crear la dependencia de Servicio al Ciudadano y su vinculación a la alta dirección, Establecer está dentro de la estructura organizacional a través del mecanismo (acto administrativo) Asignar funciones y el responsable de la oficina de servicio al ciudadano. Crear y actualizar dentro del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, procesos y procedimientos que tengan que ver con la atención de ciudadanos. Establecer canales de atención de la entidad, horarios, responsables y establecer su interoperabilidad.</p>	<p>Se encuentra que existe dentro de la planta de funcionarios responsables en la atención al ciudadano, evidenciando que, si bien existe el proceso de atención en la entidad, este no se ha formalizado hasta el momento de conformidad con la recomendación realizada por el DNP.</p>	<p>Frente a la observación de la OCI que la entidad no ha formalizado el Grupo de Atención al ciudadano, es importante precisar lo siguiente:</p> <p>1. El Decreto 1429 de 2017 le da funciones a la Dirección Administrativa y Financiera para: "14. Diseñar, proponer y desarrollar las estrategias, políticas y procedimientos que permitan la unidad de criterios para el suministro de la información y atención a los ciudadanos, así como la ejecución y control de los planes, programas, proyectos, procesos servicios y actividades en materia de atención al usuario y servicio al ciudadano".</p> <p>"15. Realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que le formulen a la entidad, realizando los requerimientos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento que regulan la materia y el respeto de los derechos que sobre el particular le asisten a los ciudadanos". el decreto de funciones dejó claro que la dependencia encargada del proceso de atención al ciudadano es la Dirección Administrativa y Financiera, por lo que la formalidad existe.</p> <p>2. De otra parte, la normatividad que establece la posibilidad de conformar grupos internos de trabajo, al señalar que para su integración se debe contar con 4 servidores públicos de planta, en la planta de personal de la DAF no se cuenta con los perfiles para su constitución, de acuerdo con la norma (Artículo 8 del Decreto 2489 de 2016).</p>	<p>Si bien el Decreto 1429 de 2017 le da funciones a la Dirección Administrativa y Financiera la cual se encuentra formalizada y que la responsabilidad del seguimiento a PQRSD recae en ella, esto no indica que se cumpla con la recomendación del DNP- en el marco del PNSC que acoge lo establecido en el CONPES 3785 de 2013.</p> <p>Toda vez que la creación de la dependencia de Servicio al Ciudadano para cumplir los objetivos y lineamientos técnicos establecidos por el DNP y la norma que regula el tratamiento de PQRSD, para fortalecer el servicio de atención a la ciudadanía no se ha formalizado en los términos de la Metodología del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano liderada por la Secretaría de Transparencia del DAPRE</p> <p>Así las cosas, será objeto de seguimiento en próximas evaluaciones</p>

	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:



COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	VALIDACION OCI abr-sep.	OBSERVACIONES DAF	OBSERVACIÓN FINAL OCI
CERTIDUMBRE	Identificar las expectativas que tienen los ciudadanos al momento de adelantar un trámite con la entidad. Adelantar procesos de medición y retroalimentación para el mejoramiento del índice de satisfacción de acuerdo con la estrategia de servicio y los objetivos de esta. Aplicar herramientas tales como encuestas, buzón de sugerencias, entre otros, que permitan identificar si la promesa de valor se cumple o no.	Se evidencian encuestas de satisfacción por el canal presencial y página web y encuesta de percepción para esta última. Se considera que es favorable para la atención presencial, pero la de percepción de la página web, presenta varias sugerencias para mejorar su interacción con el ciudadano.	Se requerirá por parte de la DAF a las dependencias encargadas de la página web, evaluar las sugerencias de los ciudadanos frente a la percepción que tienen de la página web y acordar cuáles de ellas serían viables implementar. Esta dirección ha remitido los resultados de la encuesta a las áreas competentes de conocer como son DGTC, Comunicaciones y OAPGR.	Frente a la respuesta de la DAF y en atención a que procederá a requerir al área encargada de la administración de la página WEB, evaluar la percepción de los ciudadanos, esta oficina estará atenta al cumplimiento de la recomendación del DNP y hará seguimiento en próximas evaluaciones
COBERTURA	Identificar los trámites y servicios dispuestos para el canal itinerante, a través de la caracterización del grupo de valor/territorios a quienes diseñarán la oferta de trámites y servicios.	La entidad no ha formalizado el servicio por el canal itinerante, en razón a que la entidad no participo de las ferias de Servicio al Ciudadano que realiza anualmente el PNSC-DNP, para presentar su portafolio de servicios y atención de PQRSD pues dentro de la caracterización de usuarios realizada mediante los lineamientos establecidos a través de la "Guía de Caracterización de Usuarios" se encontró que dicha actividad no se ajustaba a los lineamientos de la entidad.	La DAF no comparte la observación realizada por la OCI en la validación realizada en abril-septiembre. La DAF no ha manifestado que las Ferias de Servicio al Ciudadano no se ajustan a los lineamientos de la entidad. Manifestó que no participó en todas las ferias programadas por el DNP, toda vez que la oferta de servicios de la ADRES no sería de gran impacto, frente a los municipios tan pequeños en los que el DNP programó las ferias. Por otra parte, no participó dado el enfoque dado a las ferias como fueron la de Aracataca, Comercio Industria y Turismo; Valledupar Víctimas; Istmína, Educación. Para el 2020, se definirá la estrategia de canal itinerante, en el que se establecerán los criterios de selección de los grupos de valor/territorios, la oferta, alianzas necesarias y los mecanismos de atención dispuestos.	En atención a la respuesta emitida por la Dirección Administrativa y Financiera, si bien es cierto la entidad no participo de las ferias programadas por el DNP, la OCI, considera necesario que, a partir de la caracterización de usuarios realizada por la entidad, se atienda la recomendación del DNP- PNSC, en lo referente con la identificación de trámites y servicios que la entidad podría ofertar a través del canal itinerante. Lo anterior, en atención a la recomendación del DNP-PNSC, la OCI sugiere documentar de ser necesario e identificar los tramites y servicios que podría la entidad prestar en el canal itinerante y documentar el procedimiento a aplicar para el desarrollo de la actividad propuesta por el DNP. Por lo tanto, la OCI verificará su cumplimiento en la próxima evaluación.

	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:

COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	VALIDACION OCI abr-sep.	OBSERVACIONES DAF	OBSERVACIÓN FINAL OCI
COBERTURA	Validar la pertinencia de implementar un canal itinerante de atención. En caso de requerirse, formular la estrategia de canal itinerante.	Actualmente no se ha formalizado por la entidad el servicio por el canal itinerante, toda vez que este se contempló teniendo en cuenta las ferias de Servicio al Ciudadano que realiza anualmente el PNSC-DNP y en donde la entidad no ha participado dado el bajo volumen de usuarios que podrían atenderse en los municipios visitados (IPS-EPS-) a pesar de que se encuentra contemplado participar de ese evento el 30 de noviembre del presente año.	La DAF estableció en su plan de acción 2019, participar en las Ferias de Servicio al Ciudadano programadas por el DNP, cumpliendo la entidad con el lineamiento normativo de MIPG, de implementar un canal itinerante de atención. No obstante, lo anterior, se determinó en el plan de acción del 2019, que la Entidad participará en las ferias de servicio, siempre y cuando sean de interés para la ADRES, como el caso de la participación de la entidad, en la Feria programada en el municipio del Líbano Tolima, cuyo enfoque se determinó como a Nivel Nacional. En la feria se brindó orientación y asesoría sobre los trámites y servicios de la entidad a un gran número de usuarios y visitantes. Para el 2020, se definirá la estrategia de canal itinerante, en el que se establecerán los criterios de selección de los grupos de valor/territorios, la oferta, alianzas necesarias y los mecanismos de atención dispuestos.	La DAF en su respuesta establece que la formalizará la estrategia a aplicar para atender el canal itinerante, pues se proyecta para el 2020 definir criterios de selección de grupos de valor y territorios para ejecutar el canal itinerante, por lo tanto, la OCI realizará seguimiento en próximas evaluaciones.

De acuerdo con lo anterior, se tiene que la Entidad ha avanzado en la implementación de las recomendaciones y su evaluación se encuentra incluida en el seguimiento realizado por esta Oficina al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

De conformidad con las recomendaciones realizadas por el DNP-PNSC en desarrollo de la Metodología del Plan de Mejoramiento de los Servicios de Atención al Ciudadano y frente a los avances de las 21 recomendaciones adoptadas por la entidad, la DAF generó frente a las observaciones las aclaraciones y acciones a implementar para subsanar los resultados obtenidos en la evaluación del autodiagnóstico, por lo que continuará generando estrategias y acciones de mejoramiento para el proceso de servicio al ciudadano, en cumplimiento a la normatividad que rige la materia y frente a las observaciones de mejora presentadas por la OCI.

De acuerdo con el seguimiento realizado del periodo comprendido entre abril – septiembre de 2019 los avances son los siguientes:

Actividades	Número	Porcentaje
Recomendaciones cumplidas	17	81%
Recomendaciones incumplidas	4	19%
TOTAL	21	100%

	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. 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:

1. Es evidente el avance en de implementación del aplicativo CRM para los canales presencial, virtual y telefónico. Sin embargo, es necesario efectuar los ajustes que corresponda para que el CRM cumpla con todas las características necesarias para ser un canal apropiado para la atención servicio al ciudadano. Así mismo, es necesario que dicha herramienta se implemente para el canal presencial – correspondencia, de tal forma que se superen por completo las observaciones realizadas por esta Oficina.
2. Teniendo en cuenta que no se encuentra ajustado aun el aplicativo del CRM para la Gestión de Acciones Constitucionales que son competencia de la Oficina Asesora Jurídica y están asociadas a la Gestión de Tutelas, se solicita su revisión y reprogramación.
3. Es importante concientizar a los servidores públicos y contratistas de la Entidad para que se dé trámite a las comunicaciones en los términos señalados en la norma, aún existen muchas comunicaciones del canal correspondencia, tramitadas fuera de término o que no reciben la gestión en el aplicativo de manera oportuna lo que presenta una aparente falta de gestión, se sugiere hacer capacitación o reinducción en la gestión y manejo del aplicativo SGD y CRM con el objetivo de mejorar la categorización de los asuntos por parte del Grupo de Atención al ciudadano y por parte de las dependencias para su gestion oportuna ya sea por CRM o SGD.
4. 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 de las PQRSD, de tal forma que sea posible conocer efectivamente el tratamiento que se le dio a esas comunicaciones al interior de la Entidad ya que si bien existe una categorización según la Resolución 668 de 2018 los registros son diferentes desde su radicación.
5. Se requiere fortalecer la capacitación en la clasificación del tipo de petición, así como en los términos de respuesta, por cuanto en reiteradas ocasiones se han evidenciado debilidades, desde el momento inicial cuando se radica la solicitud, eso en atención a los indicadores de la muestra que indican una falencia en la clasificación de PQRSD, las cuales no se encuentran relacionadas en la Resolución 668 de 2018.
6. De acuerdo con la muestra evaluada por la OCI, la gestion de las PQRSD es el siguiente:

ESTADO- OPORTUNIDAD	NÚMERO	PORCENTAJE
Contestadas en término	16	53%
Contestadas fuera de término	5	17%
NO aplica	7	23%
No Contestados	2	7%
TOTAL	30	100%

	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:

ESTADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Con Soporte en SGD	21	70%
Sin Soporte en SGD	7	23%
No Contestados	2	7%
TOTAL	30	100%

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

7. De acuerdo con las bases de datos enviadas a la OCI en el tema de PQRSD, en el periodo evaluado su comportamiento fue el siguiente:

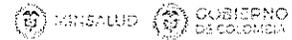
PQRSD registradas en el SGD:

CATEGORIAS DOCUMENTALES	CANTIDAD DE PQRSD	PARTICIPACION
Recursos de reposición	3	0,03%
Petición de informes por los congresistas	4	0,04%
Petición de interés general	16	0,14%
Reclamo en materia de datos personales	22	0,20%
No competencia	23	0,21%
Solicitud de información	49	0,44%
Actos administrativos Colpensiones	71	0,63%
Creación y actualización de cuenta	172	1,54%
Conciliaciones	241	2,15%
Recurso de reposición	416	3,71%
Embargos	517	4,61%
Demandas	519	4,63%
Consulta base de datos	663	5,92%
Petición entre autoridades	1222	10,91%
Petición de interés particular	7267	64,85%
Total General	11205	100,00%

PQRSD registradas en CRM

ESTADO DE LA PETICION O CASO CRM	PETICIONES EN CRM		EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO
En términos - Resueltos: Se dio respuesta antes de que se vencieran los términos	43160	96%	96% Entre mayo - octubre 2019
En términos - Activos: Aún no se ha dado respuesta, pero no se han vencido los términos	526	1.2%	
Vencido - Resueltos: Se dio respuesta fuera de términos	966	2.1%	
Vencido - Activos: Pese a estar vencidos los términos NO se ha dado respuesta	310	0.7%	

	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 las conclusiones emitidas en el Informe Preliminar, la DAF precisó lo siguiente:

"Conclusiones

Con relación a las conclusiones presentadas por la OCI en el informe preliminar de auditoría, la Dirección Administrativa y Financiera precisa lo siguiente:

1. Se realizará revisión con la DGTIC y se reprogramará la implementación del CRM por el canal de correspondencia.
2. Se coordinarán nuevas sesiones de capacitación para la gestión y trámite de las PQRSD.
3. Se coordinarán capacitación y manejo a todos los usuarios del SGD y CRM, con el fin de hacer uso correcto de la herramienta.
4. Se realizarán nuevas jornadas de capacitación para los funcionarios encargados de radicar y clasificar las PQRSD recibidas en la entidad, para lo cual se solicitará a cada dirección, brindar una charla sobre los trámites y servicios de su competencia; lo anterior para mejorar la categorización de las Peticiones en el SGD y CRM.
5. Continuaremos realizando la depuración manual del Sistema de Gestión Documental – SGD, para una correcta identificación y tipificación de las PQRSD, mientras se implementa en su totalidad la Herramienta de Gestión de PQRSD-CRM por el canal de correspondencia.
6. Respecto a los resultados obtenidos frente a los 60 radicados evaluados, esta dirección ha remitido a cada una de las dependencias que registran PQRSD sin trámite y vencidas, para que de las explicaciones a cada uno de los radicados registrados en el informe de auditoría y se solicitará en Comité Directivo apoyo al seguimiento en el trámite de las PQRSD a todos los directores y Jefes de Oficina de la entidad.
7. Se continuarán realizando campañas para concientizar a los servidores públicos y contratistas de la Entidad para que se dé trámite a las comunicaciones en los términos señalados en la norma.
8. Frente a la implementación del Sistema de gestión de PQRSD por el canal de correspondencia y con base en la respuesta emitida por la DGTIC, esta dirección continuará realizando seguimiento a los avances de la prueba piloto realizada por la DGTIC y con base en los resultados programará la fecha de inicio de operación, para lo cual evaluaremos los recursos que se tienen para iniciar operación.
9. Frente a las observaciones presentadas al avance en los resultados en el Plan de Mejoramiento de los Servicios de Atención al Ciudadano PNSC-DNP a la ADRES, la Dirección Administrativa y Financiera determina que ha cumplido con la implementación del 95.5% de las 21 acciones de mejoramiento."

Actividades	Número	Porcentaje
Recomendaciones cumplidas	20	95.5%
Recomendaciones incumplidas	1	5.0%
TOTAL	21	100%

3. RECOMENDACIONES

- Evaluando el trámite de las PQRSD allegadas a la ADRES, se observó que persisten respuestas extemporáneas por parte de algunas áreas en sus diferentes procesos, por lo que se recomienda hacer capacitaciones de los tiempos de respuesta al interior de las dependencias con mayor índice de vencimientos.
- Gestionar la revisión y actualización de la Resolución 668 del 2018 "Por la cual se establecen las políticas para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos,

	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:	

sugerencias y denuncias”, con el fin de actualizarla a la normatividad vigente aplicable y a los requerimientos del Grupo de Atención al Ciudadano, así mismo, que establezca los mecanismos de seguimiento a las respuestas, con el fin de atender los requerimientos dentro de los términos legales.

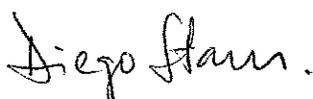
- Identificar entre el Grupo de Atención al Ciudadano y las demás dependencias de la ADRES, los temas que por su contenido podrían ser objeto de consulta en forma masiva, y a través de la página web y demás herramientas tecnológicas, dar a conocer a los usuarios la posición de la entidad frente a sus inquietudes. Lo anterior con el fin de anticiparse a las peticiones que se puedan generar.
- Se recomienda realizar un seguimiento especial a la implementación de CRM, si bien es evidente el avance en cuanto a su operatividad aún se reportan falencias en cuanto a la atención de PQRSD mediante el canal presencial y las acciones constitucionales (tutelas), por lo que es necesario efectuar ajustes al sistema para que cumpla con las características necesarias para ser una herramienta apropiada para la atención al ciudadano.
- Se recomienda a la Dirección Administrativa y Financiera documentar las acciones implementadas debido a las observaciones realizadas por el Departamento Nacional de Planeación en el marco del Plan Nacional de Servicio Ciudadano, inclusive aquellas en las que la entidad resolviese apartarse en razón a su función misional, previo análisis y estudio apropiado de la recomendación dada por DNP.

RESPONSABLES DE LA AUDITORÍA			
Nombre	Firma	Proceso	ROLES Y RESPONSABILIDADES (Auditor líder, Auditado, Auditor, Observador, jefe OCI)
Diego Fernando Guerra Bolaños		Control Interno	Auditor

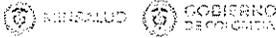
Fecha de revisión: 20 Dic / 19 Firma: 

Fecha de Aprobación: 20 Dic / 19 Firma: 

Cordialmente,



DIEGO HERNANDO SANTACRUZ SANTACRUZ
Jefe Oficina de Control Interno

	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:	

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS (27)

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN CAMBIO	DEL	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
01		Versión Inicial				
02	03 de septiembre de 2018	Estandarización Tamaño Letra. Márgenes. Incorporación responsables	Tipo, de	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Nombre y Cargo: