

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	26	Mes:	12	Año:	2022
-------------------------------------	-------------	-----------	-------------	-----------	-------------	-------------

Informe No.	IRLI No. 16 Informe Final: X	Requerimiento Legal Interno
Nombre del Seguimiento	Seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Atención al Ciudadano y PQRSD	
Objetivo del Seguimiento	Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, los procedimientos y políticas aplicables por la ADRES a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formularon, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y las acciones constitucionales reglamentadas en la constitución y sus decretos reglamentarios.	
Alcance del Seguimiento	Validación de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 sobre las peticiones recibidas por la Entidad, clasificadas por modalidad, las Acciones Constitucionales radicadas y contestadas, el reporte de atención telefónica y PBX, el reporte de atención personalizada en las instalaciones de la ADRES y el reporte de atención a través del canal virtual, desde el 1 de mayo hasta el 30 de octubre de 2022, para establecer si el servicio se está prestando acorde con las normas legales vigentes y con las disposiciones internas dadas por la Entidad, así como del cumplimiento de las normas señaladas para el servicio al ciudadano.	
Normatividad	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia (Arts. 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365) • Ley 594 de 2000, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones" (Título VI) • Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" (Título II) • Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" • Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" (Arts. 76) • Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones" • Decreto 2641 de 2012, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011" y la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" parte integrante del decreto. • Decreto 2609 de 2012, "Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011" 	

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

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

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

1. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

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

“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de

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

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 1 de mayo hasta el 30 de octubre de 2022; 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, del sistema ORFEO
- Atención oportuna de calidad frente a las peticiones radicadas por los medios de atención al ciudadano.
- Atención a las peticiones recibidas a través del aplicativo ORFEO.
- Resultados del Plan de mejoramiento de los servicios de atención al ciudadano suscrito por la dependencia con la OCI.
- Conclusiones y Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno

Es importante resaltar que, a partir del 26 de mayo de 2022, la entidad retoma los términos para dar respuesta a las PQRSD establecidos en la Ley 1755 de 2015, los cuales habían sido modificados a través del Decreto 491 de 2020 en el marco la emergencia sanitaria Covid19 y recientemente, a través de la Ley 2207 de 2022 fue derogado el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 que los modificaba. Por lo anterior, el presente informe consolida el total de PQRSD radicadas en el periodo comprendido entre mayo y octubre de 2022, cuyas peticiones radicadas a partir del 26 de mayo se encuentran con los tiempos de ley así:

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

- Derecho de Petición: Quince (15) días siguientes a su recepción.
- Petición de Documentos e información: diez (10) días siguientes a su recepción.
- Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo: treinta (30) días siguientes a su recepción

La ADRES para la correcta gestión y seguimiento a las peticiones realizadas por los usuarios, cuenta con la Herramienta de Gestión de PQRSD ORFEO, a través de la cual se reciben, registran, clasifican y asignan las peticiones a las dependencias para su respectivo trámite.

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 de ORFEO.
- Reportes de Atención Telefónica y PBX, Atención en el Canal Presencial, Atención en el Canal Virtual de acuerdo con los reportes de ORFEO.

Universo de Base de Datos

Mediante oficio Radicado **Nro. 20221300071243** del 01 de noviembre de 2022, se efectuó requerimiento a la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES para que hiciera entrega de manera electrónica de lo siguiente:

Base de datos que contenga el listado de las peticiones radicados, contestados y pendientes por contestar, tipificadas por modalidad (derecho de petición en interés general, derecho de petición de interés particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.), desde el 01 de mayo a 31 de octubre de 2022.

Reporte del total de Acciones Constitucionales radicadas y contestadas desde el 01 de mayo a 31 de octubre de 2022.

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

Base de datos que contenga el listado de las devoluciones, desde el 01 de mayo a 31 de octubre de 2022.

Reporte de Atención Telefónica y PBX (Centro De Atención Telefónica), desde el 01 de mayo a 31 de octubre de 2022.

Reporte de Atención en el Canal Presencial – Atención Personalizada en las instalaciones de ADRES, desde el 01 de mayo a 31 de octubre de 2022.

Reporte de Atención Canal Virtual, desde el 01 de mayo a 31 de octubre de 2022.

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

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

Es necesario señalar que la información reportada por la DAF – Atención al Ciudadano, por canal ORFEO alcanzó una atención de 23.883 PQRSD allegadas a las diferentes dependencias.

Cabe mencionar que la entidad se encuentra en una transición de un sistema CRM a un sistema ORFEO, herramienta con la cual se radica y gestiona las PQRSD de ADRES como herramienta unificada para el sector.

Población Objeto

Inicialmente se definió como objeto el análisis las peticiones radicadas, contestadas y pendientes por contestar, tipificadas por modalidad (derecho de petición en interés general, derecho de petición de interés particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia, felicitación y denuncia.), del sistema ORFEO, al igual que las acciones constitucionales radicadas y contestadas entre el 01 de mayo a 31 de octubre de 2022.

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

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

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

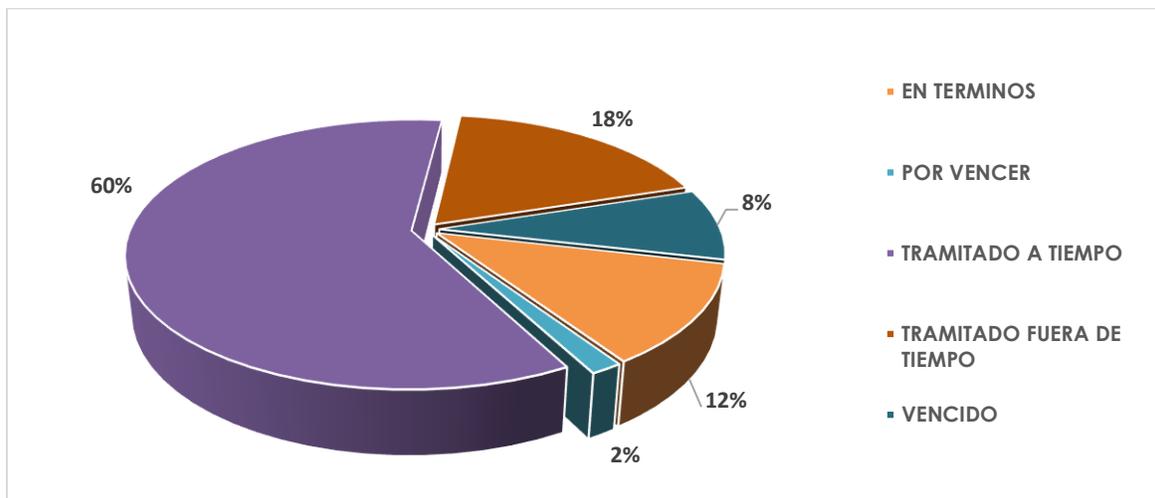
En la siguiente tabla se relaciona información de las PQRSD recibidas por la entidad y clasificadas según la resolución 668 de 2018 y su estado de atención de acuerdo con la herramienta de gestión de peticiones, con el fin de identificar si fue atendida dentro de los términos de ley:

Tabla Nro. 1
PQRSD – Periodo (mayo - octubre de 2021)

Etiquetas de fila	EN TERMINOS	POR VENCER	TRAMITADO A TIEMPO	TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	VENCIDO	Total, General
Petición de Interés General	8		37	7	4	56
Petición de Interés Particular	2739	363	13517	4253	1974	22846
Petición entre autoridades	44	3	213	48	25	333
Recurso de reposición contra el acto administrativo respuesta	4		1		2	7
Respuesta de la EPS al Informe / Recurso de reposición EPS	23	1	124	5	30	183
Traslado por competencia	1					1
Traslado por competencia	46	2	373	33	3	457
Total, general	2865	369	14265	4346	2038	23883

En la siguiente gráfica se evidencia información de las PQRSD recibidas por la entidad clasificadas según la resolución 668 de 2018 y su estado de atención de acuerdo con la herramienta de gestión de peticiones implementada por la entidad, con el fin de identificar si fue atendida dentro de los términos de ley:

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



De acuerdo con lo anterior, se tiene que el porcentaje de oportunidad se encuentra en 71.72%, situación que evidencia decrecimiento en el indicador dado para el mismo periodo del año 2021 que se encontraba en 95.14%, al igual que se incrementó las contestaciones fuera de término pasando de un 4.29% a un 28.28%, situación que se evidencia por errores en radicación y tramite en la gestión de las PQRSD en el sistema ORFEO.

Así mismo, de acuerdo con la información reportada por la DAF se obtuvo datos de la cantidad de PQRs tramitadas por dependencias para el periodo en evaluación ente mayo y octubre de 2022, con los siguientes resultados:

Etiquetas de fila	En términos	Por vencer	Tramitado a tiempo	Tramitado fuera de tiempo	Vencido	Total, general
Atención Ciudadana	0,03%	0,00%	0,08%	0,00%	0,00%	0,11%
DAF	3,68%	0,21%	7,69%	1,92%	1,97%	15,47%
DGRFS	0,39%	0,05%	2,25%	0,67%	0,13%	3,50%
DLYG	1,40%	0,22%	22,11%	11,21%	0,46%	35,39%
DOP	0,64%	0,09%	1,00%	1,49%	1,00%	4,23%
DGTIC	2,21%	0,27%	22,66%	0,94%	0,18%	26,27%
NULL	0,04%	0,00%	0,05%	0,00%	0,02%	0,11%
OCI	0,18%	0,00%	1,05%	0,20%	0,12%	1,55%
OAJ	3,42%	0,70%	2,85%	1,75%	4,64%	13,37%
Total, general	12,00%	1,55%	59,73%	18,20%	8,53%	100,00%

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

De lo anterior, se tiene que la atención fuera de términos se concentra en dependencias, como: la Oficina Asesora Jurídica en 7.10%, la Dirección de Liquidaciones y Garantías en un 11.89%, la DOP en un 2.59% y DAF en un 4.09%.

Canales de Atención

El reporte de atención al ciudadano por los diferentes canales para la gestión de PQRSD, evidencia que con mayor frecuencia están los canales virtuales como son; el correo electrónico y la página web, la atención presencial ha ido recuperando la afluencia de público cómo se pueden ver en la siguiente tabla:

Table 2: Clasificación de las PQRSD por estado y por canales de atención:

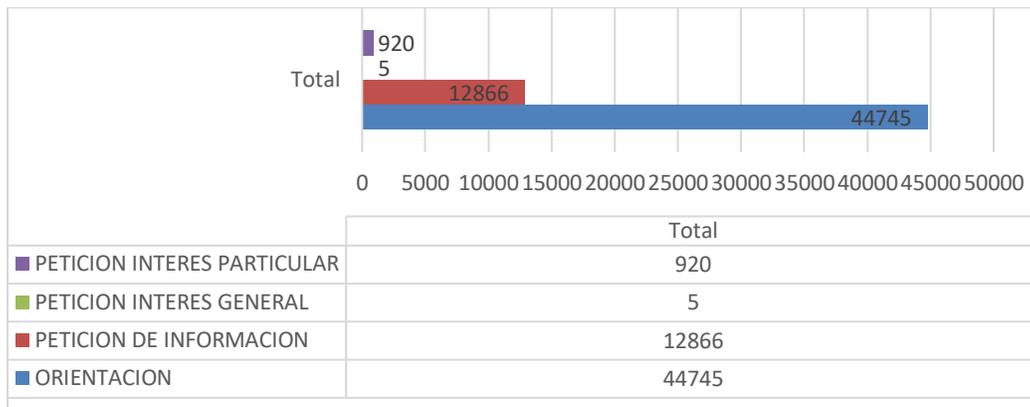
Etiquetas de fila	Correo Electrónico	Entrega personal	Página web	Total, General
Petición de Interés General	44	4	8	56
Petición de Interés Particular	11862	360	10624	22846
Petición entre autoridades	303	29	1	333
Recurso de reposición contra el acto administrativo	5		2	7
respuesta	148	4	31	183
Respuesta de la EPS al Informe / Recurso de reposición EPS			1	1
Traslado por competencia	215	2	240	457
Total, General	12577	399	10907	23883

Nota: Estado de las PQRSD por canales de Atención. Periodo mayo – octubre de 2022.

Centro de Contacto Telefónico.

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

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



Nota: Atención de público en el centro de contacto

Dentro del canal de atención telefónica del centro de contacto, se logra la orientación en mayor medida y se atiende solicitudes de información del público objetivo, situación que mitiga la carga en atención de PQRSD por parte de las áreas, para el periodo objeto de evaluación se atendió **58536** llamadas.

VERIFICACIÓN DE ATENCIÓN A LAS QUEJAS CIUDADANAS

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

Número	Procedencia de la queja	Asunto	Etapas
008-2022	Queja instaurada por la doctora [REDACTED], en su condición de Representante Legal y el doctor [REDACTED] en su condición de Delegado Políticas Públicas y Gestor de Riesgo Financiero y Económico de la [REDACTED] remitida por el Procurador Provincial de Barranquilla del 2 de mayo de 2022	Presuntas irregularidades relacionadas con "dilación de la ADRES en el reconocimiento y pago de los servicios de salud, indemnizaciones y gastos derivados de accidentes de tránsito, eventos catastróficos de origen natural, eventos terroristas y demás eventos aprobados por el Ministerio de Salud y Protección Social"	Indagación previa en averiguación
009-2022	Queja anónima enviada a su correo electrónico institucional del 13 mayo de 2022, en la cual se señalan presuntas irregularidades con posible incidencia disciplinaria	Se tiene presuntamente contratado personal para que audite recobros y reclamaciones y estas personas a la vez tiene outsourcing que tramita	Indagación previa en averiguación

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

		recobros y reclamaciones, ellos están viajando por varias partes del país "promocionando" este outsourcing	
N/A	Correo electrónico reenviado por OCI el 23-08-2022, suscrito por anónimo el 14 de julio de 2022 zleschv_m727h@yefx.info, asignado a mí el 24-08-2022	Anónimo irregularidades contratación DGTC	Auto Inhibitorio
20221421551222	Anónimo	Presunto incumplimiento de funciones por parte de servidor público	En estudio para verificar el trámite correspondiente

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

De otra parte, la OCI procedió a seleccionar una muestra aleatoria de 30 PQRSD del periodo comprendido entre desde el 01 de mayo a 31 de octubre de 2022, de la cual se realizó análisis de oportunidad y calidad en la gestión:

RADICADOS	FECHA RADICACION	TIPO DOCUMENTAL
20221420882782	1/05/2022	Petición de Interés Particular
20221420882792	1/05/2022	Petición de Interés Particular
20221420882802	1/05/2022	Petición de Interés Particular
20221420882812	1/05/2022	Petición de Interés Particular
20221420882822	1/05/2022	Petición de Interés Particular
20221421139072	1/06/2022	Petición de Interés Particular
20221421139082	1/06/2022	Petición de Interés Particular
20221421139102	1/06/2022	Petición de Interés Particular
20221421139132	1/06/2022	Petición de Interés Particular
20221421139602	1/06/2022	Petición de Interés Particular
20221421393762	1/07/2022	Petición de Interés Particular
20221421393822	1/07/2022	Petición de Interés Particular
20221421393882	1/07/2022	Petición de Interés Particular
20221421393892	1/07/2022	Petición de Interés Particular
20221421393902	1/07/2022	Petición de Interés Particular
20221421670652	1/08/2022	Traslado por competencia
20221421670662	1/08/2022	Petición de Interés Particular
20221421671342	1/08/2022	Petición de Interés Particular
20221421671432	1/08/2022	Petición de Interés Particular
20221421672712	1/08/2022	Petición de Interés Particular

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

20221422003762	1/09/2022	Petición de Interés Particular
20221422003782	1/09/2022	Petición de Interés Particular
20221422003792	1/09/2022	Petición de Interés Particular
20221422003812	1/09/2022	Traslado por competencia
20221422003822	1/09/2022	Petición de Interés Particular
20221422306222	1/10/2022	Traslado por competencia
20221422306232	1/10/2022	Petición de Interés Particular
20221422306242	1/10/2022	Petición de Interés Particular
20221422306252	1/10/2022	Petición de Interés Particular
20221422306262	1/10/2022	Petición de Interés Particular

Observación OCI Nro. 1:

Criterio:

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

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

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

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

- 1) **Derecho de petición en interés general.** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante sino intereses colectivos y se formula por motivos de conveniencia general.

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

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

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

- 13) **Recursos.** Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en sus artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.
- 14) **Petición entre autoridades.** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República.
- 15) **Petición de informes por los Congresistas.** Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República. Todas las peticiones del Congreso de la República deberán ser direccionadas al director general de la entidad, quien determinará la dependencia competente para el trámite de la respuesta.

Condición:

De la información entregada por Dirección Administrativa y Financiera, se observó que, entre los meses de mayo a diciembre de 2022, se realizó transición del sistema de gestión documental de la ADRES al sistema ORFEO, identificando las siguientes inconsistencias y fallas en la clasificación de las PQRSD, como se evidencia a continuación:

1. Se observó que el reporte generado en el sistema ORFEO contiene clasificaciones que no corresponden a las establecidas en la resolución 668 de 2018 de ADRES, PQRSD que fueron clasificadas incorrectamente. Se evidencia fallas en el uso de la herramienta en cuanto a asociar la respuesta con la solicitud entrante por lo que genera imprecisión en el control de términos de las PQRSD, situación que afecta el indicador de oportunidad.
2. Se evidenció archivos de comunicaciones con la clasificación de archivo que no requiere respuesta, sin embargo, se trata de peticiones de interés particular que fueron atendidas, hecho que evidencia fallas en los controles de términos y gestión de las PQRSD en el sistema de gestión documental.

Datos de la muestra:

Nro. cant.	Radicados/ fecha	Fecha de radicación	Asunto	Clasificación correcta	Oportunidad de la Respuesta		
					SI	NO	Días Trascurridos
1	2022142088 2782	1/05/2022	Derecho de petición de interés particular- fines judiciales y probatorios- proceso ejecutivo por alimentos	Petición de Interés Particular	X		14

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

Nro. cant.	Radicados/ fecha	Fecha de radicación	Asunto	Clasificación correcta	Oportunidad de la Respuesta		
					SI	NO	Días Trascurridos
2	2022142088 2792	1/05/2022	Solicitud de Interés Particular "Soy pensionado por sustitución desde que murió mi esposa y me han venido descontando lo de ley, pero no cuento con servicio médico. Necesito saber que debo hacer y que ha pasado con mi aporte."	Petición de Interés Particular		X	-35
3	2022142088 2802	1/05/2022	El Señor Julio Cesar Espinosa Espinosa, identificado con CC 1.297.032 se encuentra actualmente afiliado a salud por el EPS de la Policía Nacional, él cuenta con dos pensiones y en la pensión de Colpensiones le están descontando para salud mensualmente. Solicitamos una revisión de la liquidación de sus aportes a Colpensiones ya que pertenece a un régimen de salud especial y no deberían de estar descontando el aporte a la Salud.	Petición de Interés Particular	X		3
4	2022142088 2812	1/05/2022	Estimados, por medio de la presente solicito me informe en qué estado se encuentra la indemnización por fallecimiento en accidente de tránsito del señor Robinson Berrio Álvarez con cédula 16764379 el cual lleva más de un año de fallecimiento y hasta el momento no se ha recibido respuesta a lo anterior mencionado.	Petición de Interés Particular		X	-17
5	2022142088 2822	1/05/2022	Yo, DILIA MARIA VIAFARA MINA, identificada con cédula de ciudadanía 25669727 expedida en Santander de Quilichao (C.), por medio del presente escrito, amparada en los beneficios otorgados por el decreto 3047 de 2013, solicito de manera atenta el cambio de régimen contributivo a régimen subsidiado, toda vez que en la actualidad me encuentro desempleada y no cuento con recursos suficientes para seguir pagando. Mi interés es seguir afiliada como subsidiada en salud en la misma EPS ASMET SALUD.	Petición de Interés Particular	X		3
6	2022142113 9072	1/06/2022	Buenas noches. Quisiera que me colaborarán con la actualización de mi estado de afiliación. Ya que no he podido afiliarme al nuevo seguro que aparezco activa aún	Petición de Interés Particular		X	-4

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

Nro. cant.	Radicados/ fecha	Fecha de radicación	Asunto	Clasificación correcta	Oportunidad de la Respuesta		
					SI	NO	Días Trascurridos
			en el seguro viejo donde ya yo realicé las vueltas correspondientes de retiro. Y ellos me confirma que no tengo ningún vínculo con ellos, pero aún en el sistema del Fosyga aparezco activa. X q motivo no me puedo afiliar en el otro. Espero su ayuda y su colaboración gracias				
7	2022142113 9082	1/06/2022	Hola mi reclamo es por qué desde el año pasado me llamaron de Mutual Ser, tomaron mis datos y me dijeron que en 15 días hábiles me darían una especie de bono por caso COVID, en mi hogar somos 4 personas un niño de 4 años uno que en ese momento tenía 10 años ya tiene 11 cumplidos mi pareja que tiene 47 y yo con 37. A todos nos dio COVID menos al niño de 4 años. Me verifique en la página y salgo pendiente, el caso es que ya casi pasa el año desde entonces y nunca más me han contactado.	Petición de Interés Particular	X		8
8	2022142113 9102	1/06/2022	Llevo 1 año esperando mi bono COVID. Soy trabajadora de la salud. CC. 1118547665 Claudia Hernández cuando recibió el bono???	Petición de Interés Particular	X		10
9	2022142113 9132	1/06/2022	Buen día solicito de su amable colaboración realizando validación al usuario adjunto. Gracias	Petición de Interés Particular	X		9
10	2022142113 9602	1/06/2022	Buenos días, estoy intentando subir una incapacidad, pero el sistema no me deja, ya que la contraseña la olvide, y tampoco me permite que me la reenvíen al correo registrado, por favor revisar este impase ya que necesito realizar este trámite de manera urgente, los datos del empleador son COLEGIO NIVIA JUDITH, cuyo representante legal es Nivia Judith Beltran Correa con identificación 1.065.840.611, el correo que registre es oscarbeltran25@gmail.com, les agradezco la atención	Petición de Interés Particular	X		3
11	2022142139 3762	1/07/2022	Buenos días me encuentro en estado de embarazo tengo 30 semanas y llevo dos meses sin asistir a un control médico me encuentro en estado de traslado de EPS.	Petición de Interés Particular		X	-9

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

Nro. cant.	Radicados/ fecha	Fecha de radicación	Asunto	Clasificación correcta	Oportunidad de la Respuesta		
					SI	NO	Días Trascurridos
			Quisiera saber si adres me pueden adelantar más pronto posible el traslado ya que me encuentro en estado de embarazo, los de la EPS. Me han dicho que toca esperar que en el sistema de adres salga con otra EPS, he estado pendiente mirando, pero los datos siguen igual con mi EPS que es convida. Y me pase a capital salud, pero no dan solución				
12	2022142139 3822	1/07/2022	Urgente notificación-Oficio 0563 Del 30 junio De 2.022-Proceso Ordinario Laboral 2019-0328	Petición de Interés Particular – (no se trata de una petición es la notificación de un proceso laboral.)	X		15
13	2022142139 3882	1/07/2022	Solicitud acuerdo de pago. radicado de; 20221200487091	Petición de Interés Particular		X	NULL
14	2022142139 3892	1/07/2022	Solicitud información estado de EPS	Petición de Interés Particular	X		5
15	2022142139 3902	1/07/2022	Derecho de petición- Solicitud de información de la BD REX	Petición de Interés Particular		X	-10
16	2022142167 0652	1/08/2022	Buenos días La presente es para solicitar La desactivación de la nueva EPS, Ya que no estoy activa en ella y necesito Afiliarme a otra y me piden ADRES y aparezco activa, Solicito la desactivación. Muchas gracias.	Traslado por competencia	X		2
17	2022142167 0662	1/08/2022	Buen día. De acuerdo con la información suministrada. Solicito amablemente información del porque recaen medidas cautelares en entidades financieras en contra mía ya que a la fecha no tengo cuentas pendientes con ninguna entidad estatal ni privada. Por lo anterior requiero copia de expedientes que repose en sus archivos. No siendo más quedo altamente agradecido y a la espera de una respuesta favorable por parte de ustedes.	Petición de Interés Particular		X	NULL

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

Nro. cant.	Radicados/ fecha	Fecha de radicación	Asunto	Clasificación correcta	Oportunidad de la Respuesta		
					SI	NO	Días Trascurridos
18	2022142167 1342	1/08/2022	solicitud de Información por parte de una autoridad judicial	Petición de Interés Particular	X		15
19	2022142167 1432	1/08/2022	Mi nombre es Edgar Núñez soy médico general vinculado con la clínica Chicamocha desde 2020. En el 2021 la clínica Chicamocha realizó la inscripción y en la plataforma ADRES aparecía como pendiente de pago del bono COVID sin embargo actualmente que se está realizando el pago a algunos colegas no aparezco registrado quisiera información acerca del pago de mi bono. Quedo atento	Petición de Interés Particular		X	-8
20	2022142167 2712	1/08/2022	Cordial saludo, soy médico general el cual fui postulada para el incentivo COVID el cual a la fecha de hoy no he recibido y me dice que no aparezco registrada en RETHUS cuando mi RETHUS está activo y labore durante pandemia.	Petición de Interés Particular		X	-8
21	2022142200 3762	1/09/2022	Derecho de Petición donde solicito se me corrija mi historial laboral ya que dentro de mi historial hacen falta los aportes correspondientes a los periodos comprendidos entre abril de 1984 a marzo de 1989 es decir cinco años que equivalen a 257,4 semanas, y que las mismas sean anexadas a mi historial laboral para poder solicitar la solicitud de mis aportes o bono pensional ya que cuento con la edad para solicitarlas.	Petición de Interés Particular		X	-14
22	2022142200 3782	1/09/2022	La presente es para que, en el BDU del aquí suscrito, no se tome en cuenta la cancelación arbitraria del traslado de EPS CONVIDA, A SANITAS.	Petición de Interés Particular	X		7
23	2022142200 3792	1/09/2022	Autorización para recibir notificación electrónica	Petición de Interés Particular	X		NULL
24	2022142200 3812	1/09/2022	Mi hijo DAVID POSSE ESTRADA, joven de 21 años, con DÉFICIT COGNITIVO, identificado con la CC 1006292198, fue retirado de COSMITET como beneficiario, por haber cumplido 18 años, situación que me llevó a afiliarlo a SÁNITAS EPS. Cuando COSMITET aceptó que lo podía volver a afiliarse, terminamos el vínculo con SÁNITAS,	Traslado por competencia	X		1

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

Nro. cant.	Radicados/ fecha	Fecha de radicación	Asunto	Clasificación correcta	Oportunidad de la Respuesta		
					SI	NO	Días Trascurridos
			pero COSMITET argumenta que no lo puede recibir porque en el ADRES debe estar, Acudo a ustedes en busca de apoyo para realizar los trámites exigidos por COSMITET. Gracias				
25	2022142200 3822	1/09/2022	Asunto: GLOSA GN0013 ndash; CC-RC ndash; Inconsistencia histórico en otra epsndash; EPSS02 Remite: Iván Felipe Corredor Castellanos Cargo: Analista de Operaciones II Entidad: Salud Total EPS-S S.A Correo: grupors@saludtotal.com.co Se adjunta solicitud para su validación. Gracias	Petición de Interés Particular	X		1
26	2022142230 6222	1/10/2022	Necesito saber porque yo estoy subsidiado en Cartagena si estoy en Medellín segundo que quiero pedir traslado para Medellín porque soy paciente VIH y son la EPS no me dan mis medicamentos	Traslado por competencia	X		1
27	2022142230 6232	1/10/2022	Por este medio solicito el BDEX correspondiente para certificar mi desafiliación del régimen especial de las fuerzas Militares para servicio y como comprobante para vinculación a una empresa	Petición de Interés Particular	X		1
28	2022142230 6242	1/10/2022	la presente es para solicitar la devolución de los aportes realizado por mi persona en los meses de enero, febrero y marzo de este año que se realizaron doble para cada mes solicito la devolución de dichos aportes o en su defecto que los realicen para los meses venideros, ya que nueva EPS dicen que deben recibir aval de usted como entidad que administran dichos recursos, espero pronta respuesta.	Petición de Interés Particular	X		3
29	2022142230 6252	1/10/2022	Buen día Respetuoso saludo. De manera atenta me permito si citar validación de estado en plataforma puesto que refiero como PROTECCIÓN LABORAL y en la EPS donde estuve afiliado NUEVA EP estoy en estado Retirado junto con mis beneficiarios. JOHAN SANTIAGO SANABRIA PIRATOVA TI 1099210298 ANAMARIA SANABRIA PIRATOVA RC 1099214844 por favor solicito actualización puesto que no contamos con seguridad	Petición de Interés Particular	X		5

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

Nro. cant.	Radicados/ fecha	Fecha de radicación	Asunto	Clasificación correcta	Oportunidad de la Respuesta		
					SI	NO	Días Trascurridos
			social en el momento. Agradezco atención y pronta respuesta.				
30	2022142230 6262	1/10/2022	Buenos días, solicito amablemente sea revisado mi caso, solicito el pago de la bonificación al talento humano en salud, ya que fui reportada por la IPS para la cual laboro y a todos mis compañeros les realizaron su pago mientras que a mi aun no me han realizado la consignación, anexo certificación bancaria, de antemano agradezco mucho su gestion.	Petición de Interés Particular	X		6

Radicados identificados en la muestra como PQRSD.

Radicados	NÚMERO
PQRSD	29
No son PQRSD	1
TOTAL	30

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

Etiquetas de fila	TRAMITADO A TIEMPO	TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	VENCIDO	Total, general
Petición de Interés Particular	17	7	3	27
Traslado por competencia	3			3
Total, general	20	7	3	30

Etiquetas de fila	Petición de Interés Particular
Tramitado a tiempo	66.66%
Tramitado fuera de tiempo	23.33%
Vencido	10.00%
Total, general	100,00%

En la muestra señalada se evidencia que el 33% de las PQRSD se encuentran por fuera de los términos de respuesta, dado que se evidenció archivos de PQRSD con

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

clasificación de "No requiere respuesta" (NRR-ARCHIVO), sin embargo, al revisar la PQR se determinó que la misma fue resuelta con número de radicación diferente al radicado de entrada.

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

Radicionados	NÚMERO
PQRSD resueltas de fondo	27
PQRSD sin respuestas de fondo	3
TOTAL	30

Causa:

Las fallas en la clasificación se deben a la posibilidad de los usuarios de Orfeo en modificar las TRD en el sistema de Organización Documental. Igualmente, el ingreso al sistema de las PQRSD se realiza por el operador de correspondencia 472, observando las categorías parametrizadas, sin embargo, las mismas no se encuentran dentro de las establecidas en la normatividad, pues trae ítems como "Respuesta".

Efecto:

La falta de clasificación podría generar debilidades en la atención de las PQRSD de la entidad, pues no es posible llevar un control adecuado sobre el ingreso de las peticiones y el tipo al que pertenecen, afectando los indicadores de atención al ciudadano de la ADRES. Así mismo, la no respuesta oportuna genera acciones disciplinarias a los funcionarios responsables.

Respuesta del área:

"Es importante señalar que los bajos resultados obtenidos por la entidad en sus indicadores de oportunidad en la gestión de las PQRSD, obedecen a factores de seguimiento y control por parte de los responsables en cada dependencia, a pesar de los diferentes esfuerzos realizados por la DAF para prevenir y advertir los incumplimientos en la gestión.

La DAF, a través del proceso de Atención al Ciudadano presentará en los próximos comités directivos, dos reportes mensuales de la gestión de las PQRSD en el que incluirá para cada director o jefe de oficina un plan de mejoramiento, al cual deberán dar respuesta a la Dirección General en el siguiente Comité programado.

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

De otra parte, es importante resaltar que el Módulo de Gestión de PQRSD ORFEO ha sido objeto de mejoras, desarrolladas en la medida de las capacidades técnicas de la DGTIC, y otras, que de acuerdo con el requerimiento tecnológico realizado por la DAF, se encuentran en desarrollo por parte del experto seleccionado por la entidad, el cual inició operaciones en el mes septiembre y del que esperamos recibir a más tardar antes del 20 de diciembre la herramienta a través de la cual se generarán los reportes de gestión de PQRSD por área y consolidados de toda la entidad."

Es importante resaltar que de conformidad con lo reportado en la base de datos de ORFEO para el período objeto de esta auditoría, las dependencias que presentan el mayor volumen de peticiones vencidas, son la Dirección de Otras Prestaciones, Liquidaciones y Garantías y Oficina Asesora Jurídica, mientras que la Dirección Administrativa y Financiera, Gestión de Recursos Financieros, Gestión de las Tecnologías y Control Interno, destacan por sus altos niveles de oportunidad durante toda la vigencia del 2022.

Ahora bien, frente a los resultados presentados en el informe preliminar de auditoría, en donde reportan el comportamiento en la gestión de las PQRSD en la entidad con una disminución en los resultados del indicador de oportunidad en las respuestas a las PQRSD, corresponden entre otras a las siguientes causales, para las cuales, la entidad deberá considerar las acciones necesarias para mitigar la falta de oportunidad en la atención y trámite de las PQRSD y a los líderes de cada proceso en el seguimiento y control que realicen a los servidores y colaboradores de sus dependencias:

1. Los funcionarios responsables de la gestión de las PQRSD en la entidad, a pesar de que, desde atención al ciudadano se han hecho esfuerzos para capacitarlos en la correcta gestión de las PQRSD en Or-feo, no están realizando el procedimiento para su archivo en el sistema, pues se observan PQRSD que registran alguna gestión, pero que al no ser archivadas en ORFEO el sistema sigue contando los días de vencimiento.

Tal es el caso de la Oficina Asesora Jurídica que se asignaron un total de 3.192 PQRSD de las cuales registran 1.137 vencidas sin gestión aparente como se observa en los resultados del III Trimestre, lo que impacta grandemente el indicador para toda la entidad.

2. Incremento en el volumen de PQRSD que sobrepasan las capacidades de gestión en las dependencias tal es el caso de la Dirección de Liquidaciones y garantías que de un total de 6.022 PQRSD, 3.133 correspondieron a solicitudes relacionadas con la bonificación al Talento Humano en Salud.

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

Lo anterior a una ventana que se abrió para el giro al personal de la salud pendiente de recibir la bonificación, lo que generó inquietudes frente a los beneficiarios y frente a aquellos que no recibieron el bono en anteriores giros, este alto volumen no fue posible ser atendido en los términos de ley, con el personal asignado a esta tarea en esa dirección.

Frente a la oportunidad de la respuesta se adelantarán acciones de sensibilización a los funcionarios y contratistas de la entidad para que las comunicaciones sean atendidas de acuerdo con las condiciones específicas de cada petición, ajustadas a las normas y de acuerdo con el uso del sistema ORFEO.

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

Con el fin de subsanar las debilidades en la categorización y clasificación de las peticiones, se adelantarán las siguientes acciones:

- Con el equipo de Gestión Documental de la DAF, se realizarán los ajustes en el Módulo de Orfeo para que al momento de radicar una PQRSD en el módulo creado en ORFEO para este fin, se desplieguen en las TRD, las series y subseries que correspondan a las establecidas en la Resolución 668 de 2018.

- Continuar brindando orientación y asesoría en el uso correcto de la herramienta de Gestión de PQRSD ORFEO para los funcionarios que así lo requieran o soliciten"

Observación Final de la OCI:

Analizada la respuesta del proceso de atención al ciudadano, la observación se mantiene toda vez que se evidenció fallas en la clasificación y gestión de la PQRSD por las diferentes dependencias en el sistema ORFEO, por lo que se deberá adelantar acción de mejora, reportarse su ejecución y seguimiento en el aplicativo eureka.

Acciones Constitucionales:

Mediante oficio Radicado Nro. 20221300071243 del 01 de noviembre de 2022, se efectuó requerimiento a la OAJ de la ADRES, relacionada con las acciones constitucionales atendidas y gestionadas.

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

Mediante correo electrónico del 08 de noviembre de 2022, la OAJ hizo entrega a la Oficina de Control Interno de la información relacionada con las acciones de tutelas radicadas en la entidad del periodo mayo a noviembre de 2022.

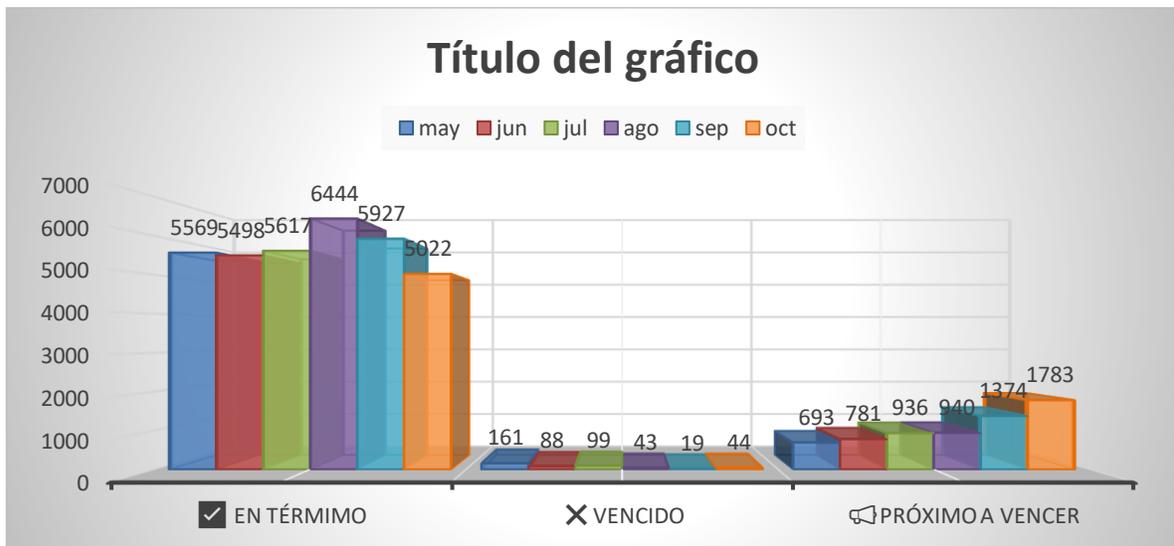
Es necesario señalar que para el periodo objeto de seguimiento, se encuentra en plena operación la herramienta de CRM, en donde se pueden observar datos en tiempo real y las tendencias que puede presentar las acciones constitucionales presentando alertas tempranas, de ser el caso.

En la base de datos de Acciones Constitucionales entregadas por la OAJ a la Oficina de Control Interno, se observa que 41038 fueron radicadas y tramitadas, que se representan para cada periodo, así:



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

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



De la información entregada por la OAJ referente a las acciones constitucionales, se evidenció que el mayor vencimiento se presentó en el mes de mayo con 161 acciones atendidas fuera de los términos otorgados por el juez.

A continuación, se procedió por parte de la OCI a tomar una muestra de 5 tutelas, teniendo en cuenta tema y oportunidad en la atención de la acción de tutela gestionada y su fundamento jurídico de la siguiente manera:

Nº TUTELA	PRIORIDAD	PROVIDENCIA	ABOGADO	FECHA NOTIFICACIÓN	TÉRMINO (DÍAS)
2022-00039 JUZGADO 016 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BUCARAMANGA	ORDINARIO	Fallo Prestación de servicios de salud	Renato Muñoz		3 días
2022-00272 JUZGADO 005 MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES DE CALI	ORDINARIO	Fallo Prestación de servicios de salud	Lina Sabogal		2 días
2022-00574 JUZGADO 001 PROMISCO MUNICIPAL DE BUGALAGRANDE	ORDINARIO	Fallo Prestación de servicios de salud	Francy Rueda		2 días
2022-00345 JUZGADO 005 DE FAMILIA DE CÚCUTA	PRIORITARIO	Fallo Población No Afiada Prioritaria	Lina Rangel		2 días
2022-00373 JUZGADO 012 CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ	ORDINARIO	Fallo Prestación de servicios de salud	Angie Lopez		2 días

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

Análisis de cada asunto de tutela objeto de la muestra

RADICADO DE ENTRADA	DESPACHO	Traslado	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
				SI	NO
20221420883 652	JUZGADO 001 PROMISCUO MUNICIPAL DE SAN JUAN DE URABA	3 días	<p>La acción de tutela de la referencia se tiene clasificación de prioridad ordinaria, Solicitó el accionante que se protejan sus derechos fundamentales a la salud y vida digna, y en consecuencia se resuelva: Ordenar a NUEVA EPS, autorice y garantice la entrega del medicamento denominado "TRICAGRELOR tableta 90 mg". Ordenar a NUEVA EPS garantice la atención médica integral para el manejo de la patología "cardiopatía isquémica, enfermedad coronaria de tres vasos principales y dos secundarios" y garantizar su adecuado tratamiento a base de medicamentos y cirugías, que incluyan todo lo necesario para lograr el restablecimiento de su salud y mejoría en su calidad de vida</p> <p>La entidad profiere respuesta dentro del término estipulado por el juzgado, alegando falta de legitimación en la causa por pasiva, y relación de la cobertura por parte de EPS mas no de ADRES en cuanto a la prestación de servicio de Salud.</p> <p>De la trazabilidad de la tutela se puede establecer que el 10 de mayo de 2022, el despacho ordeno TUTELAR los derechos a la SALUD y VIDA de NELSON HIGUERA RODRÍGUEZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 91.207.998, actuando en nombre propio en contra de NUEVA EPS, conforme se indicó en la parte motiva de este proveído. Y se</p>	X	
20221421139 252	JUZGADO 001 PROMISCUO MUNICIPAL DE Río DE ORO	2 días	<p>La acción de tutela de la referencia se tiene clasificación de prioridad ordinaria, el accionante solicitó el amparo de los derechos fundamentales a la salud, seguridad social y a la vida, en condiciones dignas, presuntamente vulnerados por EPS, entidad accionada, quien no ha realizado la prestación de servicios de salud en las condiciones de normalidad.</p> <p>La entidad profiere respuesta dentro del término estipulado por el juzgado, alegando falta de legitimación en la causa por pasiva, y relación de la cobertura por parte de EPS mas no de ADRES en cuanto a la prestación de servicio de Salud.</p> <p>De la trazabilidad de la tutela se puede establecer que el 14 de junio de 2022, el despacho Ampara los derechos fundamentales a la vida digna, la salud, y la seguridad social deprecados por la señora MARIA LUCELLY VELASQUEZ NARANJO, identificada con cédula de ciudadanía 43.477.183, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente providencia, en consecuencia, ordeno a la EPS entregar el medicamento ordenado por el médico tratante y desvinculo a ADRES de manera favorable.</p>	X	

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

RADICADO DE ENTRADA	DESPACHO	Traslado	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
				SI	NO
20221421394 032	JUZGADO 067 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ	2 días	El accionante de tutela solicita la prestación de servicios de salud al igual que solicita el reconocimiento de traslados, solicitó el amparo de los derechos fundamentales a la salud, la vida en condiciones dignas, presuntamente vulnerados por la EPS y decidió el despacho judicial ORDENAR al representante legal para acciones de tutela de EMSSANAR E.S.S S.A.S., o quien haga sus veces, con sede en la ciudad de Pasto, Nariño, que dentro del término de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación de esta providencia, si aún no lo ha hecho, proceda a efectuar la materialización y autorización de la práctica del examen ULTRASONOGRAFIA DE VIAS URINARIAS (RIÑONES-VEJIGA), ordenado por el médico tratante, a través de las IPS que le corresponda y a favor de la señora MARIA NORIS PEÑA MORENO. La entidad profiere respuesta dentro del término estipulado por el juzgado, alegando falta de legitimación en la causa por pasiva, y relación de la cobertura por parte de EPS mas no de ADRES en cuanto a la prestación de servicio de Salud.	X	
20221421671 212	JUZGADO 002 PENAL MUNICIPAL DE FLORENCIA	2 días	La accionante de tutela solicita la afiliación al régimen subsidiado Si la entidad NUEVA EPS a través de su representante o quien haga sus veces transgrede los derechos fundamentales reclamados por el señor JOSE HERNAN COLMENARES MORALES , dentro de la presente acción de tutela, al no proceder la accionada (NUEVA E.P.S.) a realizar los trámites correspondientes para la afiliación al sistema de salud en el REGIMEN SUBSIDIADO, a fin de poder recibir los servicios médicos en salud respecto de su actual patología. En lo referente al INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DEL NORTE DE SANTANDER-IDS-autorice y permita tratamiento integral para mi diagnóstico de "CANCER DE COLON"	X	
20221422004 172	JUZGADO 009 ADMINISTRATIVO DE CARTAGENA	2 días	ORDENAR a la accionada NUEVA EPS a través de su representante legal o quien haga sus veces, que en el improrrogable término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a partir de la notificación de este fallo, proceda a realizar las gestiones necesarias, si aún no lo ha hecho, para que la IPS con la cual tiene convenio dé cumplimiento a la aplicación del medicamento "RITUXIMAB 500 MG/50 (SOLUCIÓN INYECTABLE)" prescrito a la accionante desde el 29/05/2022, y también verificar por intermedio de la IPS que corresponda la "cita para junta médica" cuya remisión fue dada por el médico tratante el 5/07/2022; así como cita con la especialidad de oftalmología para el servicio de "CONSULTA DE CATARATA P VEZ" a la accionante, conforme se prescribió por los médicos tratantes TUTELAR los derechos a la salud, seguridad social y vida digna de la accionante ALBA MARIA CARDENAS PORRAS TUTELAR los derechos a la salud, seguridad social y vida digna de la accionante ALBA MARIA CARDENAS PORRAS Si la entidad NUEVA EPS a través de su representante o	X	

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

RADICADO DE ENTRADA	DESPACHO	Traslado	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
				SI	NO
			quien haga sus veces transgrede los derechos fundamentales reclamados por el señor JOSE HERNAN COLMENARES MORALES, dentro de la presente acción de tutela, al no proceder la accionada (NUEVA E.P.S.) a realizar los trámites correspondientes para la afiliación al sistema de salud en el REGIMEN SUBSIDIADO, a fin de poder recibir los servicios médicos en salud respecto de su actual patología. En lo referente al INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DEL NORTE DE SANTANDER-IDS-autorice y permita tratamiento integral para mi diagnóstico de "CANCER DE COLON"		

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

Etiquetas de fila	Angie Lopez	Diego Leal	Franc y Rueda	Indira Echevez	James Rodriguez	Jenny García	Jimena Dusan	Juan Castelblanco	Julio Eduardo Rodríguez	Karen Rang el	Karen Gonzalez	Lina Malagón	Lina Rang el	Lina Sabogal	Maria Murgas	Renato Muñoz	Yuri Vaneegas	(en blanco)	Total, general
<input checked="" type="checkbox"/> En término	2656	1090	1137	380	3	2854	674	968	332	4587		1173	3270	5684	3407	5842	16	4	34077
<input checked="" type="checkbox"/> Vencido	6	5	81	82		22	34	6	18	25	1	5	25	24	22	95	3		454
<input checked="" type="checkbox"/> Próximo a vencer	504	159	334	90	1	627	133	323	117	630		168	749	881	482	1304	5		6507
Total, general	3166	1254	1552	552	4	3503	841	1297	467	5242	1	1346	4044	6589	3911	7241	24	4	41038

Por lo anterior, es necesario señalar que, de 41038 acciones de tutela gestionadas, se presenta un vencimiento de 454. Frente al análisis por apoderado de ADRES, se evidenció reducción en el vencimiento de las tutelas en 1.10%, que para el periodo inmediatamente anterior era de 12.75% de vencimientos.

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

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

Evaluación al diseño de Riesgo de Corrupción Identificado:

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

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

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

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

Fuente: secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica

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

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

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

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

Proceso	Evento de Riesgo	¿Qué puede suceder?	¿Como puede suceder? (CAUSAS)	¿Cuándo puede suceder?	Consecuencia de materialización
		Descripción del evento de Riesgo – Fichas Técnicas			
Gestión Servicio al Ciudadano	GSCI-RG01. Posibilidad de pérdida reputacional por falta de calidad e incumplimiento de los términos de ley para responder los Derechos de Petición de los ciudadanos (PQRSD) debido a falta de conocimiento normativo por parte de los gestores y a la falta de seguimiento a la gestión por parte de los líderes del proceso.	X	X	X	X
	GSCI-RG02. Posibilidad de pérdida reputacional por indisponibilidad de canales de atención de PQRSD para uso de los ciudadanos y grupos de valor debido a fallas en las líneas telefónicas que soportan la operación en el Call Center y fallas en las herramientas de gestión de las PQRSD (portal PQRSD ADRES y Herramienta de gestión PQRSD)	X	X	X	X
	GSCI-RS01- Posibilidad de pérdida económica o reputacional por	x	x	x	x

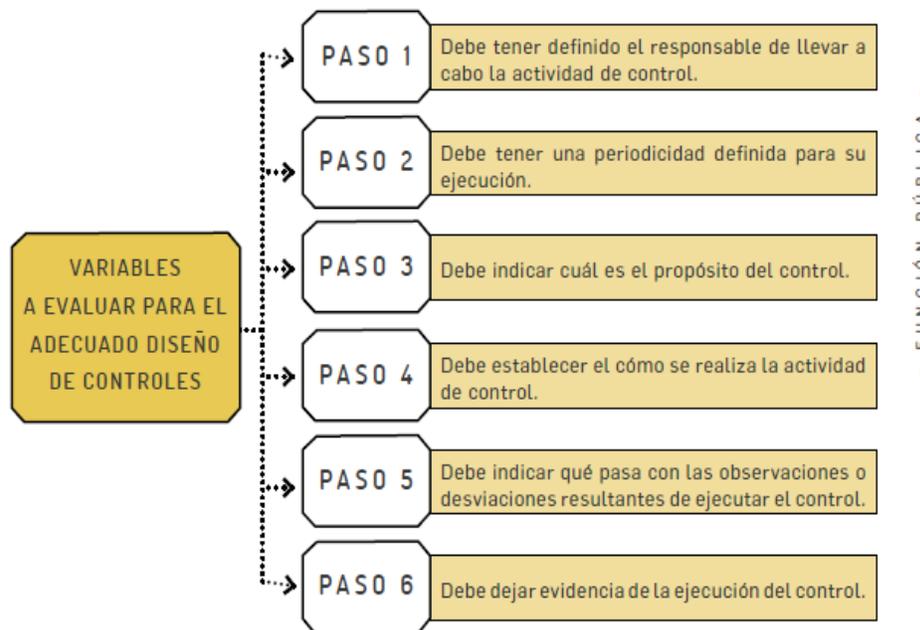
	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Versión:	3
			Fecha:	03/05/2022

Proceso	Evento de Riesgo	¿Qué puede suceder?	¿Como puede suceder? (CAUSAS)	¿Cuándo puede suceder?	Consecuencia de materialización
		Descripción del evento de Riesgo – Fichas Técnicas			
	pérdida total o parcial de la información digital del proceso de Operaciones de fortalecimiento financiero para actores del Sistema de Salud, dado el desconocimiento o no aplicación de las políticas de seguridad y privacidad de la información, la ausencia de copias de respaldo o backups de la información y el almacenamiento de información sin protección				

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

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

Esquema 10. Pasos para diseñar un control



Determinando que para gestión y seguridad de la información estos se encuentran reportados y monitoreados.

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

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable y Registro	Comentario OCI.
PC 3	Validar si la respuesta de la PQRSD es de primer nivel.	<p>Descripción de la Acción: Una vez registrada la información en el Sistema de Gestión de PQRSD y para cada solicitud registrada en el Sistema de Gestión de PQRSD de la Entidad se valida si la respuesta de la PQRSD corresponde al primer nivel.</p> <p>Descripción del Punto de Control: Para cada solicitud, se valida si la respuesta de la PQRSD es de primer nivel, entendiéndose por primer nivel aquella información disponible en la página WEB de la ADRES o respuesta autorizadas por las diferentes direcciones o dependencias a temas específicos o cuando se identifique que la respuesta no es de competencia de la ADRES si no de otra Entidad, asignando al Gestor de atención al ciudadano con el fin de dar respuesta, acción que se realiza evaluando cada una de las peticiones de radicadas en el Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad con el fin de brindar una atención oportuna y eficiente al usuario evitando así reprocesos en la generación de</p>	<p>Responsable: -Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano.</p> <p>Registro: - Solicitudes recibidas en la bandeja de entrada del Sistema de gestión de PQRSD de la Entidad.</p> <p>El sistema automáticamente te genera una notificación al correo electrónico del gestor o responsable anunciando que cuenta con un caso nuevo para atender</p>	Se evidencia el cumplimiento de este punto de control, pues las PQRSD se reasignan según su competencia para cada AREA, el punto de control cumple con lo señalado <i>Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas-DAFP</i>
18 PC	Validar y Generar apertura de Buzón de Sugerencia	<p>Descripción del Punto de Control: Los 5 primeros días de cada mes se valida si el buzón de sugerencias contiene Formatos GSCI-FR02 diligenciados, acción que se genera apertura de Buzón de Sugerencia, acción que se genera en presencia del delegado de control Interno citado previamente por Outlook.</p> <p>¿Se da apertura al buzón de sugerencias?</p> <p>SI: posterior a la apertura del buzón de sugerencias, numera la totalidad de los formularios depositados en el buzón y realiza el posterior conteo registrando la información en el Acta de apertura de buzón de sugerencias ADRES Formato GSCI-FR02, en dicha acta se detalla la información encontrada en el buzón de sugerencias estableciendo la fecha, hora de apertura y testigos. Remitirse a la siguiente actividad.</p> <p>No: FIN DEL PROCEDIMIENTO PARA BUZON DE SUGERENCIAS</p>	<p>Responsable: Gestor de operaciones o responsable de Atención al ciudadano.</p> <p>Registro: Formatos GSCI-FR02</p> <p>Acta de apertura de buzón de sugerencias ADRES</p>	Se evidenció que a la fecha no se ha ejecutado el punto de Control, el proceso manifestó que el buzón fue destruido por un usuario, sin embargo, en el formulario de radicación web, es posible señalar sugerencias.
PC 22	Remitir Informe de gestión del trámite de las PQRSD radicadas en la Entidad	<p>Descripción de la Actividad: Remitir los informes a la Oficina de Control Interno y Dirección General para su conocimiento.</p> <p>Descripción del Control: Trimestral y semestralmente, El DAF valida que el informe cumple con lo establecido con los lineamientos de la resolución 668 de 2018, acción que se genera verificando lo establecido en los lineamientos de la Resolución 668 de 2018 vs el informe de gestión de PQRSD con el propósito de validar la consistencia la información contenida en el informe Vs los lineamientos de la Resolución</p> <p>¿El informe cumple con los requisitos de la resolución 668 de 2018?</p> <p>SI: El DAF remite al GO de Atención al Ciudadano la autorización por correo electrónico de remitir a la OCI y publicación del Informe Trimestral y/o semestral en la página web.</p> <p>NO: Cada vez que el DAF identifique inconsistencias o ajustes al respecto se solicitará al Gestor de operaciones encargado de generar los informes los ajustes necesarios con el fin de garantizar que la información es consistente con los lineamientos normativos.</p> <p>Luego de recibir los ajustes respectivos se vuelve a ejecutar esta acción.</p> <p>Como resultado de esta acción se cuenta con correo del DAF. FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p>	<p>Responsable: Gestor de operaciones de la DAF.</p> <p>Registro: Correo electrónico informando inconsistencias para ajuste</p>	El punto de control se ejecuta con periodicidad y su diseño cumple con los criterios señalados por la DAFP, el Informe es entregado a los directores y a la alta dirección con el fin de señalar alerta a la entidad, relacionada con la oportunidad y calidad de atención al ciudadano por las PQRSD.

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

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

Grupo de Atención al ciudadano:

De conformidad con las observaciones presentadas el 25 de septiembre de 2018, por el Comité Interdisciplinario del Departamento Nacional de Planeación- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano DNP-PNSC a la ADRES, a los resultados obtenidos por la Entidad en el marco del desarrollo de la Metodología de Mejoramiento de los Servicios de Atención al Ciudadano, se recibe el día 20 de noviembre de 2018 informe ajustado con los siguientes resultados: De las 104 recomendaciones iniciales, y una vez validadas por la ADRES, se generaron 47 resultados.

En cumplimiento al cronograma establecido por el DNP-PNSC para el seguimiento a la implementación de las recomendaciones presentadas, se tomó la decisión de desarrollar 21 de estas recomendaciones en el Plan de Acción y Plan Anticorrupción en 2019, de la evaluación se concluyó que 3 recomendaciones se desarrollaron en el año 2020 y se encuentra pendiente 1 recomendación que consistió en *"Recomendación: Crear la dependencia de Servicio al Ciudadano y su vinculación a la alta dirección, Establecer está dentro de la estructura organizacional a través del mecanismo (acto administrativo) Asignar funciones y el responsable de la oficina de servicio al ciudadano. Crear y actualizar dentro del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, procesos y procedimientos que tengan que ver con la atención de ciudadanos. Establecer canales de atención de la entidad, horarios, responsables y establecer su interoperabilidad."*

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

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:

- Es importante sensibilizar a los funcionarios y contratistas de la entidad para que las comunicaciones sean procesadas de acuerdo con las condiciones específicas de cada petición, ajustadas a las normas y de acuerdo con el uso del sistema ORFEO. La aplicación debe gestionarse de manera adecuada y oportuna.

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

- Frente a la totalidad de las PQRSD para el periodo evaluado, respecto al cumplimiento y oportunidad de respuesta, y en razón a las debilidades en la categorización y clasificación de las peticiones, se evidencia un decrecimiento en el indicador frente a la oportunidad de las PQRSD.
- Se evidenció que el proceso de respuesta a acciones constitucionales redujo de manera importante y significativa, los vencimientos de acciones constitucionales dados los ajustes al sistema de atención temprana y alertas del sistema CRM, toda vez que se pasó de un nivel de vencimiento en la atención a las acciones constitucionales, de 12.75% de vencimientos a 1.10% para el periodo inmediatamente anterior, toda vez que se atendió 41038 tutelas.
- Se resalta que para el periodo evaluado el proceso expidió la política de atención al ciudadano que consiste en brindar lineamientos frente al servicio al ciudadano de tal manera que permita lograr mejoras en sus procesos y procedimientos para garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Se evidenció que el porcentaje de oportunidad de respuestas se encuentra en 71.72%, situación que evidencia decrecimiento en el indicador dado para el mismo periodo del año 2021 que se encontraba en 95.14%, al igual que se incrementó las contestaciones fuera de término pasando de un 4.29% a un 28.28%, situación que se evidencia por errores en radicación y tramite en la gestión de las PQRSD en el sistema ORFEO. La muestra evaluada por la OCI estableció que la falta de oportunidad de la respuesta se encuentra en un 33.33%, pese a que el sistema de gestion documental, presenta alertas mediante el método de semáforo a cada usuario, por lo tanto, se deberá adelantar acciones de mejora frente a la atención de PQRSD.
- Se observó igualmente la falta de formalización del grupo de atención al ciudadano al interior de la entidad, lo anterior, también en el marco de la Ley 2052 de 2020 en su artículo 17 que establece crear dentro de su planta de personal, una dependencia única de relación con el ciudadano, que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano.

3. RECOMENDACIONES

1. La Oficina de Control Interno al revisar el término legal de respuestas, reitera la necesidad de analizar lo informado frente al incumplimiento respecto a los términos de respuesta, lo cual genera la posible materialización de riesgos, por incumplimiento de la Ley 1755 de 2015. "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición".
2. Se recomienda establecer y realizar seguimiento a los controles diseñados en el procedimiento, con el fin asegurar que las dependencias responsables de trámite

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

de las PQRSD verifiquen la oportunidad y registro en las diferentes fuentes de información.

3. Se recomienda a las dependencias (segundo nivel) que en el marco del presente informe presentaron incumplimiento en la oportunidad de la respuesta de PQRSD, implementen acciones efectivas que permitan garantizar la culminación oportuna del trámite de los requerimientos, tales como:

- Los jefes de las dependencias deben promover que sus funcionarios carguen las evidencias completas de los trámites efectuados y los trasladen a Servicio al Ciudadano, con el fin de garantizar la consulta por las personas autorizadas y la conservación de la información en el sistema. Al respecto, las evidencias deben reposar en el sistema inmediatamente se haya gestionado el requerimiento.
- En el documento de respuesta es importante que se relacione y vincule el número de radicado ORFEO al cual se está dando respuesta. Para los casos en que se reciban varios requerimientos sobre el mismo tema, al tiempo, se sugiere dar respuesta a todos ya sea de manera individual o agrupada en el mismo documento.
- Se sugiere a las dependencias que presentaron respuestas extemporáneas, reforzar los controles establecidos para evitar la materialización del riesgo y de ser necesario iniciar las acciones administrativas que se consideren pertinentes.

4. Se sugiere vincular al plan de mejoramiento a las dependencias que mayor impactan los indicadores, con el fin de atacar las causas que dieron origen a las observaciones frente a la oportunidad y calidad de la respuesta.

5. Respecto a la formalización del Grupo de Atención al Ciudadano, es importante establecer acciones concretas, dado que se ha venido señalando esta situación desde informes del 2019 con ocasión de las recomendaciones del Departamento Nacional de Planeación.

6.

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

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

Fecha de Revisión: 26 de diciembre 2022

Fecha de Aprobación: 26 de diciembre 2022

Cordialmente,




Firmado Digitalmente por
DIEGO HERNANDO SANTACRUZ S.
 Jefe OCI

Elaboró: Diego Fernando Guerra Bolaños

ANEXOS

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
01	20 de abril de 2018	Versión Inicial	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI
02	25 de noviembre de 2019	Estandarización Tipo, Tamaño Letra, Márgenes. Incorporación de responsables Se ajusto el nombre del formato	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI
03	03/05/2022	Se suprimen firmas mecánicas y se incluye firma digital	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI