



S118201006191015371000002790700

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 0000027907

Fecha: 10/06/2019

Página 1 de 1

Bogotá, D.C.,

**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.**

Posterior a la validación de sus observaciones frente al informe preliminar, de manera atenta, remito para su conocimiento, el informe final de Seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 - Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos - Atención al Ciudadano con corte 30 de abril 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 con la Oficina Asesora Jurídica la reformulación y/o reprogramación de las actividades en curso del plan de mejoramiento vigente.

Cordialmente,

**DIEGO HERNANDO SANTACRUZ SANTACRUZ**  
Jefe Oficina de Control InternoProyectó: Ligia F. 

Copia: Dr. Fabio Rojas Conde - Jefe de la Oficina Asesora Jurídica

Alicia Benítez  
10-06-19.  
2:52 pm.Pilar Sanchez  
10-06-2019  
2:53

	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:	

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	10	Mes:	06	Año:	2019
------------------------------	------	----	------	----	------	------

<b>Informe No.</b>	<b>IRLI No. 8 - Requerimiento Legal Interno</b>
<b>Nombre del Seguimiento</b>	<b>Seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Atención al Ciudadano y PQRS</b>
<b>Objetivo del Seguimiento</b>	Verificar el cumplimiento de los requisitos legales, los procedimientos y políticas aplicables por la ADRES a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formularon, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
<b>Alcance del Seguimiento</b>	Validación de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 sobre las peticiones recibidas por la Entidad, 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 noviembre de 2018 y hasta el 30 de abril 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.
<b>Normatividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de Colombia (Arts. 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365)</li> <li>• Ley 594 de 2000, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones" (Título VI)</li> <li>• Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" (Título II)</li> <li>• 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"</li> <li>• 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)</li> <li>• 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"</li> <li>• 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.</li> <li>• 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."</li> <li>• 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.</li> </ul>

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

- Decreto 124 de 2016, "Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Documento CONPES 3649 de marzo de 2010, Política Nacional del Servicio al Ciudadano.
- Acuerdo 060 de 2011, "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas".
- Resolución 668 de 2018. "Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información que formulen a la ADRES"

## 1. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual señala: "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2018 y hasta el 30 de abril de 2019, para lo cual se efectuó una solicitud de información a la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES quien en el marco de lo señalado en el Decreto 1429 de 2016, Artículo 19, numerales 14 y 15 tiene a su cargo realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que le formulen a la entidad, realizando los requerimientos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento que regulan la materia y el respeto de los derechos que sobre el particular les asisten a los ciudadanos.

En este sentido, la Oficina de Control Interno desarrolla el presente informe en cuatro partes, la primera será una validación del cumplimiento de las actividades asociadas al Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la segunda será una validación al 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, la tercera será el seguimiento de las 21 recomendaciones acogidas por esta Entidad en marco del desarrollo de la Metodología de Mejoramiento de los Servicios de Atención al Ciudadano con el Departamento Nacional de Planeación y por último una validación estadística del cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones realizadas a la Entidad por los canales señalados para tal fin.

	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:	

## 1. AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MIPG.

AUTODIAGNOSTICO ADRES	VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO			OBSERVACIÓN OCI
	CUMPLE	NO CUMPLE	PARCIAL	
La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos			X	Se verificó la existencia de un documento denominado caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés de la ADRES. Sin embargo, es necesario efectuar una validación de la caracterización a la luz de las actividades que actualmente se realizan con las PQRSD recibidas a través del canal virtual, telefónico y presencial y realizar la publicación para conocimiento de los ciudadanos.
La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.			X	Teniendo en cuenta que la encuesta de satisfacción ciudadana es una herramienta que permite a las entidades tomar decisiones de política pública para mejorar el servicio a los colombianos en su interacción con el estado, es necesario que se promueva la encuesta de satisfacción para todos los canales de atención.
La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.			X	
La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.	X			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 ejecución y control de los planes, programas, proyectos, procesos, servicios y actividades en materia de atención al usuario y servicio al ciudadano. 15. Realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que le formulen a la entidad, 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 (...)" 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.
La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.	X			
La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.			X	El Plan Estratégico Institucional directamente no contiene actividades asociadas a la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, sin embargo, el plan de acción institucional si las contempla.
En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	X			En el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se han desarrollado temas relacionados con Servicio al Ciudadano.
La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados			X	Se verificó en la página web y el procedimiento se encuentra publicado. Sin embargo, es necesario

	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:	

AUTODIAGNOSTICO ADRES	VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO			OBSERVACIÓN OCI	
ACTIVIDADES DE GESTIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	PARCIAL		
(peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)				efectuar una validación de las actividades para evaluar su pertinencia y describir además los procedimientos que actualmente se realizan con las PQRSD recibidas a través del canal virtual, telefónico y presencial y actualizar la publicación antes señalada.	
La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	X			Se verificó en la página web y en el Manual de Servicio al Ciudadano y Protocolos de Atención se contempla un procedimiento para dar trámite a las peticiones incompletas en el marco de lo señalado en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.	
La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047			X	A pesar de que las instalaciones de la ADRES garantizan el acceso real y efectivo de personas con discapacidad, es necesario incorporar los lineamientos de la NTC 6047 en materia de infraestructura y herramientas de apoyo para personas en condición de discapacidad. Entre ellas: Disponer módulos de servicio preferencial, adelantar el convenio e implementar con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones la herramienta "Convertic" y Centro de Relevo, entre otros.	
La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva - Cognitiva - Mental - Sordoceguera - Múltiple - Física o motora			X		
La entidad incluyó dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece			X		
La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.			X		
La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece			X		
La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias			X		Al hacer una validación de la base de datos entregada por la DAF se encontró que el registro de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través del canal presencial se efectúa en el Sistema de Gestión Documental - SGD. Sin embargo, la tipificación de las comunicaciones en algunos casos se efectuó de forma incorrecta. Ahora bien, derivado del Plan de Mejoramiento que actualmente tiene este proceso con la Oficina de Control Interno, desde el 25 de febrero se implementó un módulo tecnológico en el CRM como herramienta de gestión de respuesta de requerimientos recibidos por el canal virtual, presencial y telefónico.
El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios:			X		Actualmente, el SGD es el sistema destinado por la entidad para recibir y gestionar las peticiones recibidas a través del canal escrito y el CRM es la herramienta

	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:



ACTIVIDADES DE GESTIÓN	VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO			OBSERVACIÓN OCI
	CUMPLE	NO CUMPLE	PARCIAL	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe un responsable(s) de la administración del Sistema</li> <li>- Permite adjuntar archivos y/o documentos</li> <li>- Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta</li> <li>- Permite la protección de los datos personales de los usuarios.</li> <li>- Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales</li> <li>- Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.</li> <li>- Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad</li> <li>- Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario</li> <li>- Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia</li> <li>- Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</li> <li>- Asigna único y consecutivo número de radicado e radicado de PQRS y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc)</li> </ul>				de gestión de respuesta de requerimientos recibidos por el canal virtual, presencial y telefónico. En ese sentido, existe un responsable para la administración de cada sistema, ambos sistemas permiten adjuntar archivos y/o documentos. Ninguno de los dos sistemas brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta. Dado a que existen dos sistemas no es posible centralizar todas las peticiones ni asignar un único consecutivo.
La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano.	X			La página web de la ADRES cuenta con el acceso de consulta a la BDUa para consulta de afiliación y a los Giros efectuados en el marco de los procesos misionales en el micrositio denominado la lupa al giro.
La entidad organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales.			X	A pesar de que en la página web de la Entidad existe un micrositio llamado Atención al Ciudadano es necesario que se ajuste su denominación como Ventanilla Única Virtual <sup>1</sup> , y allí se incluyan además los trámites y servicios de la Entidad.
La entidad pública la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: 1. Localización física de sede central y sucursales o regionales. 2. Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales 3. Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax. 4. Carta de trato digno 5. Listado de trámites y servicios. 6. Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias. 7. Correo electrónico de contacto de la Entidad. 8. Noticias Información relevante de la rendición de cuentas. 9. Calendario de actividades.			X	Se encuentra disponible en el punto de atención presencial una cartelera informativa que tiene la localización física de la sede central, los horarios de atención, teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax y la carta de trato digno. Falta publicar el nombre de responsable de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias. Pendiente Información relevante de la rendición de cuentas. Calendario de actividades.
La entidad publicó en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mecanismos para la atención al ciudadano</li> <li>- Localización física, sucursales o regionales, horarios y</li> </ul>	X			La Entidad cuenta con la información pública en la sección transparencia de la página web.

<sup>1</sup> Espacio en el que los ciudadanos pueden conocer, acceder y hacer uso de los trámites y otros procedimientos disponibles de la Entidad, muchos de los cuales se pueden realizar en línea, permitiendo un ahorro de tiempo evitando desplazamientos, entre otros beneficios.

	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



AUTODIAGNOSTICO ADRES	VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO			OBSERVACIÓN OCI
	CUMPLE	NO CUMPLE	PARCIAL	
días de atención al público - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno) - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad - Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.				
El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población.	X			La página web está dirigida a diferentes grupos de población entre otros se destacan médicos, usuarios de SGSSS, EPS, IPS, ciudadanos afiliados al sistema Contributivo, Subsidiado, Regímenes especiales y exceptuados.
La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	X			Al efectuar una validación de la información publicada en la página web se encuentra que cuenta con contenidos actualizados de acuerdo con el desarrollo de sus procesos misionales.
La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	X			Se cuenta con canal virtual, presencial, correspondencia, telefónico, y en la sede de la entidad existe un auditorio con espacio suficiente para interactuar con los ciudadanos o grupos de interés.
La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana.	X			Los protocolos se encuentran publicados en la página web y han sido socializados con quienes atienden los diferentes canales dispuestos por la Entidad
La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana	X			El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 am a 4 pm jornada continua. Atención telefónica a través del Callcenter de la entidad, la Línea gratuita nacional 018000 423 737 en el horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 1:00 pm
La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio.		X		El plan de acción de la Entidad contempla para el segundo trimestre de la vigencia 2019 una actividad que señala "Poner en funcionamiento de un digiturno, de acuerdo a las especificaciones técnicas definidas por ADRES y evaluación satisfacción usuarios"
La entidad pública y mantiene actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	X			La Entidad tiene publicada Carta de Compromiso en la atención al ciudadano que accede a los servicios e información en la ADRES.
La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	X			La ADRES cuenta con una ventanilla única de correspondencia para la recepción de peticiones escritas y un módulo presencial para atención del ciudadano ubicado en la sede de la Entidad.
La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	X			La entidad expidió la Resolución No. 3486 del 31 de agosto de 2018, "Por medio de la cual se adopta la Política de Protección de Datos Personales dentro de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES" y en la página web tiene publicada la mencionada política.
La entidad divulga su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.		X		No fue posible evidenciar que exista aviso de privacidad, en la página web ni en la consulta personal al titular en el momento de la recolección de los datos.
La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales		X		No fue posible evidenciar que se solicite la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales.

	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:	

AUTODIAGNOSTICO ADRES		VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO		
ACTIVIDADES DE GESTIÓN	CUMPLE	NO CUMPLE	PARCIAL	OBSERVACIÓN OCI
La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	X			La entidad expidió la Resolución No. 3486 del 31 de agosto de 2018, "Por medio de la cual se adopta la Política de Protección de Datos Personales dentro de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES" y en la página web tiene publicada la mencionada política.
La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	X			Se cuenta con una infraestructura tecnológica que permite asegurar las condiciones de seguridad de la información permitiendo asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de esta; como evidencia se revisaron los requisitos precontractuales solicitados a algunos de los proveedores de la Entidad.
La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.			X	La Política de Protección de Datos Personales cuenta con esta opción. Sin embargo, no se ha documentado este procedimiento.
La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	X			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" y Resolución 2961 de 2018 Por la cual se modifican los artículos 12, 13 y 35 de la Resolución No 668 de 2018.
La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones			X	Cuando se efectúa el registro de una PQRSD en el formulario en línea, existe un enlace para hacer seguimiento a la consulta. Sin embargo, en el manual de servicio al ciudadano y protocolos de atención no se informan dichos mecanismos.
La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	X			Desde el 25 de febrero, la ADRES cuenta con un módulo tecnológico en el CRM como herramienta de gestión de respuesta de requerimientos recibidos por el canal virtual, presencial y telefónico.
La entidad actualizó su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.	X			La ADRES expidió la Resolución 2961 de 2018 Por la cual se modifican los artículos 12, 13 y 35 de la Resolución No 668 de 2018.
La entidad dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.	X			En la Resolución 2961 de 2018 Por la cual se modifican los artículos 12, 13 y 35 de la Resolución No 668 de 2018 se señalan los mecanismos para recibir y tramitar este tipo de peticiones.
La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental, Peticiones presentadas por menores de edad, Peticiones presentadas por periodistas.			X	El artículo 19 de 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 formulan a la ADRES" y el manual de servicio al ciudadano y protocolos de atención señala que se dará prioridad a este tipo de peticiones, pero no fue posible evidenciar a través del SGD ni del CRM los mecanismos usados para dicha priorización.
En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación	X			La Resolución 2961 de 2018 "Por la cual se modifican los artículos 12, 13 y 35 de la Resolución 668 de 2018", señala en el artículo segundo (...) "Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la Entidad decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado que se

	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	

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	AUTODIAGNOSTICO ADRES			VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO	
	CUMPLE	NO CUMPLE	PARCIAL	OBSERVACIÓN OCI	
				notificará personalmente, contra el cual únicamente procede el recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales"	
La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	X			En el enlace de transparencia de la página web de la entidad contiene los informes trimestrales y semestrales de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la ADRES elaborado por la Dirección Administrativa y Financiera.	
La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles			X	Verificados los informes del cuatro trimestre de 2018 y primer trimestre de 2019, se encuentra que los mismos contienen recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos, pero no se encontraron recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad, ni a incentivar la participación en la gestión pública ni a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.	
La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas				X	De acuerdo a los insumos entregados por la DAF, en el periodo del informe esto es del 1 de noviembre de 2018 al 30 de abril de 2019, se contestaron fuera de término en el canal de correspondencia un total de 5.884 peticiones correspondientes al 34%. Así mismo en el canal CRM para atención, presencial, telefónica y virtual se tiene un porcentaje de PQRSD tramitadas fuera de término desde el 25 de febrero al 30 de abril de 230 peticiones correspondientes al 3%.
La entidad da trámite a las peticiones anónimas	X			Los canales dispuestos por la ADRES permiten presentar PQRSD anónimas, aunque para su registro se solicite la inclusión de un correo electrónico para la respuesta a la petición.	
La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano			X	La Resolución 443 del 21 de noviembre de 2017 "Por la cual se implementa la Política de medición del desempeño para los servidores públicos vinculados con nombramiento provisional en la Planta de Personal de ADRES y se adopta el instrumento de medición" no contempla mecanismos de evaluación en torno al servicio al ciudadano.	
Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano				X	Para la vigencia 2019, la ADRES desarrollo el Plan Institucional de Capacitaciones basado en las encuestas de percepción por lo tanto no se incluyeron actividades asociadas con la política de servicio al ciudadano. Sin embargo, se han divulgado y promocionado capacitaciones relacionadas con estos temas a través del grupo interno de gestión del talento humano.
La Oficina de Control Interno vigila que la dependencia de servicio al ciudadano, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes	X			La Oficina de Control interno incluyó en la vigencia 2018, dentro del componente Requerimiento Legal Interno, la realización de dos informes relacionados con el seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Atención al Ciudadano y PQRSD.	
La Oficina de Control realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano	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:	

AUTODIAGNOSTICO ADRES	VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO			OBSERVACIÓN OCI
	CUMPLE	NO CUMPLE	PARCIAL	
La entidad atiende en jornada continua	X			Atención presencial y ventanilla única de correspondencia en jornada continua de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 04:00 p.m. y telefónica a través del Callcenter de la entidad en el horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 1:00 pm.
La entidad atiende en horarios adicionales	X			
La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles	X			

A partir de la revisión de los soportes y evidencias frente a cada una de las actividades de gestión señaladas en el AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, se evidenció lo siguiente:

<b>ACTIVIDADES CUMPLIDAS</b>	28	54%
<b>ACTIVIDADES CUMPLIDAS PARCIALMENTE</b>	20	38%
<b>ACTIVIDADES NO CUMPLIDAS</b>	4	8%

Al ponderar dichas acciones entendiendo las cumplidas como 100%, las cumplidas parcialmente como 50% y las no cumplidas como 20%, la Oficina de Control Interno reporta un avance del 75% a corte 30 de abril de 2019, del mencionado autodiagnóstico.

Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en el oficio de respuesta remitido por correo electrónico el 31 de mayo de 2019, algunas aclaraciones frente a las actividades que en la verificación de esta Oficina resultaron en avance parcial o no cumple, así:

AUTODIAGNOSTICO DE ADRES	VERIFICACIÓN OCI		ALCARACIONES Y/O OBSERVACIONES DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
	NO CUMPLE	PARCIAL	
La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos		X	Respecto a la caracterización de usuarios de la ADRES, se socializará el documento a través de la página web de la entidad. Esta caracterización se realizó con los registros del SGD, en el cual están consignados las PQRSD radicadas a través del formulario de la página web; igualmente se utilizó la base de datos de los registros del centro de contacto. Se realizará una nueva caracterización con corte noviembre de 2019, una vez la herramienta del CRM esté más consolidada.
La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.		X	De conformidad con los lineamientos normativos, la ADRES determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario sobre los servicios brindados por todos los canales de atención como son presencial, telefónico y página web; con la entrada en operación del CRM, el ciudadano o usuario recibe al correo registrado en la herramienta la encuesta de satisfacción frente a la respuesta dada por la entidad, información que será consolidada trimestralmente para generar los informes correspondientes. De igual manera a través del SUIT se evalúa la
La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario,		X	

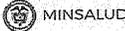
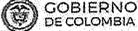
	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN		
	FORMATO	ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES INTERNOS Y EXTERNOS Y OTROS INFORMES DE EVALUACIÓN		
		Código:	CEGE-F12	Versión:



AUTODIAGNOSTICO DE ADRES	VERIFICACIÓN OCI		ALCARRACIONES Y/O OBSERVACIONES DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
	NO CUMPLE	PARCIAL	RESPUESTA DAF
con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.			satisfacción frente a los trámites y OPA consultados por los usuarios. Se solicitó al DAFP el mecanismo para exportar los resultados de la encuesta diligenciada por los usuarios en el SUIT y acordamos con la OAPGR el diseño de la encuesta para publicar en la página web de la entidad.
La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.		X	De acuerdo con lo informado por la OAPCR se está construyendo el Plan Estratégico Institucional, el cual contendrá actividades asociadas a la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.
La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)		X	La DAF en apoyo de la OAPCR realizó la modificación de los procesos y procedimientos V2 de atención al ciudadano, el cual incluye el procedimiento para el trámite de las PQRSD a través de los diferentes canales de atención (Virtual, telefónico, presencial y Correspondencia física). Está pendiente la publicación.
La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047		X	En el punto de atención presencial de la ADRES se dispone del módulo de servicio preferencial, señalizado y de fácil acceso. Con relación a la utilización de las Herramientas <i>Centro de Relevo</i> a consideración de esta dirección en caso de requerir alguna atención para esta población, se realizará la atención a través del <b>Centro Especializado de Servicio al Ciudadano-CESC del Ministerio de Salud</b> del cual la ADRES hace parte, herramienta a través de la cual se presta el servicio de traductor en lengua de señas en caso de requerirse. Para hacer uso del centro de relevo MinTic, la ADRES debe contratar el servicio y el usuario para poder ser atendido debe agendar la cita a través de esta plataforma. De otra parte, la herramienta <i>Convertic</i> , es un software para las personas con discapacidad visual y de baja visión, que les brinda una herramienta funcional que les permite magnificar la pantalla y <i>Jaws</i> , software que convierte a voz la información que se muestra en la pantalla, permitiendo a las personas ciegas hacer un uso autónomo del computador y sus aplicaciones.
La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva - Cognitiva - Mental - Sordoceguera - Múltiple - Física o motora		X	La entidad viene adelantando un proceso de actualización y mejora de la página web de la entidad, en donde se tiene contemplado garantizar la atención accesible a población con discapacidad visual. De igual manera, la entidad cuenta con un espacio dispuesto en el Canal presencial, identificado para personas con discapacidad. Para este proceso se ha socializado y realizado charlas con el equipo de trabajo, sobre los protocolos de atención a personas con discapacidad de conformidad con los lineamientos del MinSalud establecido en los protocolos de atención al ciudadano con enfoque diferencial.
La entidad incluyó dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece.		X	
La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en		X	La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente como son protocolos de atención, módulo de atención especial para esta población. De igual manera, a través del formulario web de la entidad, se identifica el tipo de población a la que pertenece el ciudadano y al momento de radicar, en el CRM queda registrado que la petición corresponde a esta población, para lo cual en el manual de procesos y procedimientos del trámite de

AUTODIAGNOSTICO DE ADRES	VERIFICACIÓN OCI		ALCARACIONES Y/O OBSERVACIONES DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
ACTIVIDADES DE GESTIÓN	NO CUMPLE	PARCIAL	RESPUESTA DAF
general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.			PQRSD, quedó consignado como política de operación, que "Recibirán atención especial y preferente en el momento de presentar una petición, las personas quienes por disposición legal se encuentren catalogadas como sujetos de especial protección tales como niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la Fuerza Pública y las demás que gocen de tal condición. En consideración al artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, los funcionarios de la ADRES darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado."
La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece.		X	En el Plan anual de Adquisiciones, la entidad incluyó la adquisición e instalación de un digiturno para la atención del canal presencial, espacio habilitado en la ADRES para que las personas interactúen de forma personal con servidores públicos, en función de solicitar información u orientación o iniciar trámites y/o servicios o radicar correspondencia. Acorde con lo anteriormente citado, la ADRES hace parte del CENTRO ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO del MinSalud, el cual cuenta con herramientas para la atención en tiempo real y a través de video, para la atención en lengua de señas. De otra parte y de acuerdo con el diagnóstico de accesibilidad realizado por CIDCCA a través del DNP, la entidad realizará bajo ajustes razonables las mejoras sugeridas por esta entidad y bajo la coordinación del grupo de Gestión Administrativa de la entidad.
La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias		X	Como medida de mejoramiento, se programó por parte de la DAF, una capacitación el día 4 de junio de 2019 para los funcionarios de correspondencia encargados de radicar las PQRSD en el sistema de gestión documental, en la que se resaltarán temas sobre la modalidad de derechos de petición, caracterización de las PQRSD por dependencias y se capacitará en el uso de la herramienta del CRM.
El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios: - Existe un responsable(s) de la administración del Sistema - Permite adjuntar archivos y/o documentos - Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta - Permite la protección de los datos personales de los usuarios. - Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales		X	A partir del 1 de junio entra en operación el Sistema de Gestión de PQRSD CRM del canal escrito, para lo cual se centralizan las PQRSD en un solo sistema y será subsanada esta observación.

 <b>ADRES</b> 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:

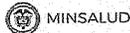
AUTODIAGNOSTICO DE ADRES	VERIFICACIÓN OCI		ALCARACIONES Y/O OBSERVACIONES DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
ACTIVIDADES DE GESTIÓN	NO CUMPLE	PARCIAL	RESPUESTA DAF
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.</li> <li>- Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad</li> <li>- Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario</li> <li>- Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia</li> <li>- Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</li> <li>- Asigna único y consecutivo número de radicado e radicado de PQRS y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc)</li> </ul>			
<p>La entidad organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales.</p>		X	<p>Al referirnos a la Ventanilla Única Virtual como el "Espacio en el que los ciudadanos pueden conocer, acceder y hacer uso de los trámites y OPAS disponibles de la Entidad", el mismo se encuentra creado, pero con diferente denominación:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Se consultará con la asesora de comunicaciones de la entidad para evaluar la pertinencia de modificar el nombre.</p>
<p>La entidad pública la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: 1. Localización física de sede central y sucursales o regionales. 2. Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales 3. Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax. 4. Carta de trato digno 5. Listado de trámites y servicios. 6. Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias. 7. Correo electrónico de contacto de la Entidad. 8. Noticias Información relevante de la rendición de cuentas. 9. Calendario de actividades.</p>		X	<p>Ya se encuentra nuevamente publicada la información.</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:



AUTODIAGNOSTICO DE ADRES	VERIFICACIÓN OCI		ALCARACIONES Y/O OBSERVACIONES DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
ACTIVIDADES DE GESTIÓN	NO CUMPLE	PARCIAL	RESPUESTA DAF
La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio.	X		<p>Con relación a esta actividad, la cual hace referencia a lo establecido por la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Numeral 4 del Artículo 7. "Deberes de las autoridades en la atención al público. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código; y 9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.</p> <p>En el Plan anual de Adquisiciones 2019 se incluyó la adquisición e instalación de un digiturno para la atención del canal presencial, espacio habilitado en la ADRES para que las personas interactúen de forma personal con servidores públicos, en función de solicitar información u orientación o iniciar trámites y/o servicios o radicar correspondencia. Esta adquisición se tenía programada para el mes de junio, pero fue modificada la fecha para el mes de julio de 2019, lo anterior a una revisión de las especificaciones técnicas que realizará la DGTIC acorde con las necesidades de la entidad.</p>
La entidad divulga su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.	X		<p>Se realizó reunión con el equipo de oficiales de protección de datos de la entidad el miércoles 29 de mayo de 2019 y se diseñaron los formatos de avisos de privacidad y protección de datos que serán implementados en todos los canales donde la entidad captura información de los ciudadanos, usuarios y/o funcionarios y contratistas a saber: Cámaras de Vigilancia; Centro de Contacto; Contratistas; Inventarios; PQRSD; y Servidores.</p>
La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	X		
La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.		X	
La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones		X	Se incluirá la observación en la actualización del Manual de Servicio al Ciudadano, el cual será remitido a la OAPGR para su validación.
La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental, Peticiones presentadas por menores de edad, Peticiones presentadas por periodistas.		X	Efectivamente en el SGD no se puede dejar trazabilidad sobre la identificación de esta población de una manera efectiva, solamente se pueden identificar cuando al registrar la PQRSD en el SGD se identifica por Tipo de Identificación, Tarjeta de identidad; de otra parte, en el CRM de la entidad, si es posible identificar el tipo de población el cual se registra en la bandeja de entrada del CRM como Vistas del Sistema, Casos prioritarios, los cuales de acuerdo con las política de operación del proceso de PQRSD debe dársele prioridad en la atención.
La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos - Recomendaciones de los		X	Se contemplará en los próximos informes de PQRSD esta observación.

	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:




AUTODIAGNOSTICO DE ADRES	VERIFICACIÓN OCI		ALCARACIONES Y/O OBSERVACIONES DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
ACTIVIDADES DE GESTIÓN	NO CUMPLE	PARCIAL	RESPUESTA DAF
particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles			
La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas		X	Se continuará realizando seguimiento al cumplimiento de los términos de ley, haciendo claridad que la DAF 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 PQRSD, no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al director, subdirector, jefe o Coordinador de cada dependencia. Igualmente se continuarán realizando campañas de socialización sobre la responsabilidad que tenemos los servidores públicos en el trámite de las peticiones en los tiempos de ley.
La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano	X		Se cuenta con la herramienta para evaluar a los funcionarios de carrera administrativa, pero no se ha desarrollado para la evaluación del desempeño de los funcionarios con nombramiento provisional. Se remitió esta observación a Talento Humano para su consideración.
Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano		X	Se tiene contemplado en el PIC realizar charlas en los programas de inducción y reinducción sobre la política de servicio al ciudadano.

## 2. SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO

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

En el mes de noviembre de 2018, se realizó el seguimiento a las acciones señaladas por la Dirección Administrativa y Financiera frente a cada uno de los hallazgos o recomendaciones, encontrando lo siguiente:

<b>No. de acciones suscritas</b>	22 acciones
<b>No. de acciones cumplidas en término</b>	6 acciones
<b>No. de acciones incumplidas</b>	1 acción
<b>No. de acciones en curso</b>	15 acciones

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

Así mismo, se solicitó la inclusión de nuevas acciones de mejora, derivadas de las observaciones a la Oficina Asesora Jurídica en cuanto a la gestión de las tutelas, dando como resultado 4 actividades adicionales en el Plan de Mejoramiento.

En ese sentido, a continuación, se presenta el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a las 20 acciones que, en el mes de noviembre, iniciaron su ejecución, se encontraban en curso o estaban incumplidas, así:

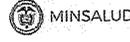
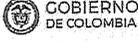
### ACCIÓN Seguimiento en línea.

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
Después del requerimiento tecnológico solicitado por la DAF y de conformidad con lo establecido en la descripción de esta actividad, a partir del 25 de febrero de 2019 inició operación el nuevo Sistema de Gestión de PQRS (CRM) de la entidad en una primera etapa por el canal Virtual. Las características definidas en el requerimiento formulado a la DGTIC fueron tenidas en cuenta para el desarrollo de la herramienta Microsoft Dynamics CRM para la Gestión de servicio al ciudadano, la cual fue diseñada por la empresa Controles Empresariales.	Cumplida	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidencia que el PORTAL PQRS permite la consulta del caso por número.	100%	Efectiva

### ACCIÓN Trazabilidad al interior de la Entidad.

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
De conformidad con la caracterización realizada en el Sistema de Gestión de PQRS (CRM), la misma permite identificar la modalidad de derecho de petición, dependencia encargada del trámite, funcionario responsable, tiempos de respuesta, estado de la PQRS (Tramitada, vencida, en trámite, en trámite y vencida). En el acompañamiento a la DGTIC se han realizado recomendaciones para el mejoramiento de la herramienta, las cuales han sido aceptadas y han permitido que se realicen los ajustes requeridos. Para el inicio de la operación de la herramienta, se han capacitado para el trámite de las PQRS en el aplicativo CRM a un total de 60 funcionarios de diferentes dependencias que fueron designados para el manejo de la herramienta. En las pruebas realizadas, se evidencia que el ciudadano puede realizar seguimiento, verificar adjuntos y conocer la respuesta dada a su petición; igualmente se puede evidenciar la traza de la PQRS en la herramienta.	Cumplida	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidencia que el PORTAL PQRS permite el seguimiento, control y trazabilidad de la gestión de trámite de PQRS recibidas por el canal telefónico, presencial y virtual al interior de la Entidad.	100%	Efectiva
Periódicamente atención al ciudadano remite a los correos institucionales de todos los funcionarios el BOLETÍN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, el cual contiene recomendaciones para el correcto y oportuno manejo de las PQRS. De igual forma el Director Administrativo y Financiero, envía reportes periódicos de seguimiento al cumplimiento de los términos de ley para resolver las peticiones. Se hace énfasis en que la falta de atención a las peticiones,	Cumplida	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidencia que es posible generar reportes en la herramienta sobre las PQRS en trámite, pendientes de trámite, vencidas. Lo que permite a la DAF efectuar reportes por áreas para el control de las actividades	100%	Efectiva

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

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
<p>el incumplimiento de los términos para resolver o contestar, la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas dará lugar a la aplicación del procedimiento disciplinario que corresponda, conforme lo establecido en la Ley 734 de 2002; igualmente se les informa a los directores que la Dirección Administrativa y Financiera tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSD que llegan a la entidad por los diferentes canales de comunicación tal como lo dispone la norma, y desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, no obstante, pero la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al Director, Subdirector, Jefe o Coordinador de cada dependencia.</p>		asociadas a servicio al ciudadano.		
<p>El Sistema de Gestión de PQRSD (CRM), permite identificar la modalidad de derecho de petición, dependencia encargada del trámite, funcionario responsable, tiempos de respuesta, estado de la PQRSD (Tramitada, vencida, en trámite, en trámite y vencida).</p> <p>Para la realización de los informes de gestión de PQRSD a la base de datos del SGD se realiza una depuración manual para identificar aquellas que no corresponderían a una PQRSD, a partir de las mejoras en la clasificación en el SGD y orientación a los funcionarios de 4/72 encargados de radicar por esta herramienta.</p> <p>En las capacitaciones realizadas a los funcionarios designados para el trámite de las PQRSD, se ha hecho énfasis en la importancia para tramitar las PQRSD en los tiempos de ley y no dejar vencer las mismas en sus bandejas de entradas.</p>	Cumplida	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidencia que el informe del primer trimestre de 2019 cuenta con un mayor número de variables de análisis, gracias al trabajo de depuración manual que efectúa la DAF en el SGD y las ventajas del aplicativo CRM.	100%	Efectiva

### ACCIÓN

#### Modificar la categorización documental del SGD

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
De conformidad con la Actividad establecida para esta acción Categorización documental validada por la Oficina de Control Interno y Planeación, la misma fue aprobada por estas dos oficinas y se incluyeron las modificaciones en el SGD con el apoyo del Administrador Funcional de la Herramienta del SGD.	Cumplida	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidencia que se efectuó la modificación en las categorías documentales del SGD.	100%	Efectiva
Para el inicio de la Operación de la herramienta, se capacitó para el trámite de las PQRSD por el CRM a un total de 60 funcionarios que fueron designados por los directores, subdirectores y coordinadores. Se convocó a una capacitación en el auditorio a todos los funcionarios encargados del trámite para presentar la nueva herramienta, y en la que se hizo una presentación de la Resolución 68 de 2018 sobre el trámite interno de las PQRSD y las modalidades de derechos de petición y sus términos para resolver. Igualmente se socializó por correo electrónico la Resolución 668 de 2018 y se informó sobre la importancia de tramitar las PQRSD en los tiempos de ley.	Cumplida	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidencian soportes de capacitación generales y en los puestos de trabajo a los funcionarios de la ADRES para el manejo y gestión de las PQRSD en la herramienta de PQRSD CRM.	100%	Efectiva

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

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
<p>En las pruebas realizadas se evidencia que el ciudadano puede realizar seguimiento, verificar adjuntos y conocer la respuesta dada a su petición: El Sistema de Gestión de PQRSD (CRM) permite conocer la trazabilidad de la petición en todas sus etapas.</p> <p>Con la DGTIC se determinó la estrategia para socializar la herramienta del CRM a todos los funcionarios, la cual se determinó realizar puesto a puesto con cada funcionario, brindando apoyo en la capacitación y socialización por parte de atención al ciudadano y DGTIC.</p>				
<p>Se remiten al DAF los informes y reportes del estado de trámite de las PQRSD, los cuales son socializados a la Dirección general en los comités directivos. y en los comités directivos para que se tomen las acciones pertinentes para el trámite de las peticiones a cargo. Se continúa remitiendo reportes a los directores y funcionarios con el archivo de los radicados en el SGD que registran en estado adjudicado y sin causal de no tramite, con el propósito de que cada responsable realice las acciones que correspondan para su cierre si el radicado no corresponde a una PQRSD o el registro o evidencia de lo actuado.</p>	Cumplida	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidencian correos electrónicos de la DAF a los Directivos de la Entidad sobre las PQRSD en trámite y pendientes de trámite.	100%	Efectiva

## ACCIÓN

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

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
<p>Las actividades establecidas se han ejecutado de acuerdo con lo solicitado. Requerimientos mínimos identificados: El número de PQRSD recibidas en la Entidad. El número de PQRSD tramitadas, incluidos los traslados por competencia. El tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. Esta información está contenida en los informes de gestión de las PQRSD remitidos a la OCI, el cual cumple con los requisitos de ley.</p>	Cumplida	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidencia que el informe del primer trimestre de 2019 cuenta con los requerimientos mínimos identificados.	100%	Efectiva
<p>Después del requerimiento tecnológico solicitado por la DAF y de conformidad con lo establecido en la descripción de esta actividad, a partir del 25 de febrero de 2019 inició operación el nuevo Sistema de Gestión de PQRSD (CRM) de la entidad en una primera etapa por el canal Virtual. Las características definidas en el requerimiento formulado a la DGTIC fueron tenidas en cuenta para el desarrollo de la herramienta Microsoft Dynamics CRM para la Gestión de servicio al ciudadano, la cual fue diseñada por la empresa Controles Empresariales. Se ha venido brindando acompañamiento a la DGTIC en la socialización y capacitación durante el mes de marzo y abril, como proceso de estabilización, período en el cual se identificaron mejoras a realizar a la herramienta y su desarrollo por parte de la DGTIC.</p>	En curso	<p>De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, desde el 25 de febrero se implementó la herramienta de CRM en la entidad con el acompañamiento de la DGTIC para los canales virtual, presencial y telefónico.</p> <p>Está pendiente la implementación de la herramienta en el canal presencial - correspondencia.</p>	75%	Verificación Próximos seguimientos

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

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
Presentación de los informes solicitados y de Ley a la OCI.	Cumplida	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidencia que se están presentando los informes señalados en las normas, se genera información para los Directivos y para los ciudadanos en general.	100%	Efectiva
El informe II semestre de 2018 consolidado de SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN y informe I Trimestre 2019 de PQRSD elaborados y remitió a la OCI y Director Administrativo y Financiero para lo de sus competencias y presentación a la Dirección General.	Cumplida	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidencia que el informe correspondiente al segundo semestre de 2018 y trimestral de 2018 y 2019 reflejan los requerimientos mínimos acordados con la OCI.	100%	Efectiva

### ACCIÓN

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

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
La DAF ha venido dando acompañamiento como líder funcional del proceso de PQRSD al desarrollador del CRM de la DGTIC, en el cual se han realizado los requerimientos y observaciones que a consideración de atención al ciudadano se hacen necesarias implementar en la herramienta.	En curso	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, desde el 25 de febrero se implementó la herramienta de CRM en la entidad con el acompañamiento de la DGTIC para los canales virtual, presencial y telefónico. Está pendiente implementación de la herramienta en el canal presencial - correspondencia.	75%	Verificación Próximos seguimientos

### ACCIÓN

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

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
La DAF viene brindando acompañamiento como líder funcional al proceso de CRM para la implementación del Sistema de PQRSD de la Entidad y se brinda apoyo en la socialización, capacitación y acompañamiento para estabilización de la herramienta.	En curso	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, desde el 25 de febrero se implementó la herramienta de CRM en la entidad con el acompañamiento de la DGTIC para los canales virtual, presencial y telefónico. Está pendiente implementación de la herramienta en el canal presencial - correspondencia.	75%	Verificación Próximos seguimientos

### ACCIÓN

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

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
Luego de realizar la validación de las categorías del Sistema de Gestión Documental SGD se evidenció que no era posible la determinación de los documentos en las condiciones requeridas; por lo anterior en conjunto con el Grupo de Gestión Administrativa y Documental se realizó la recategorización con base en la caracterización realizada y a partir del 1 de agosto de 2018 se inició a generar los reportes con esta nueva categoría. Dada la situación relacionada con las devoluciones, con la entrada del nuevo operador documental se estableció el control de esta documentación al punto de tener la información del momento en el cual se devuelve el documento a las áreas productoras.	Cumplida	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidencia que el informe del primer trimestre de 2019 cuenta con un mayor número de variables de análisis, gracias al trabajo de depuración manual que efectúa la DAF en el SGD y las ventajas del aplicativo CRM.	100	Efectiva
De los documentos radicados en el periodo correspondientes a 16.000 radicados, el operador documental de ese momento POSTAL EXPRESS SAS, realizó la tarea correspondiente a empalmar las guías con los documentos; sin embargo, no cargo al SGD esta documentación argumentando falta de personal y equipos para desarrollar esta actividad, por lo tanto, no existe imagen de estas. Como consecuencia de lo anterior, la ADRES le impuso multa al contratista mediante Resolución 3477 del 29 de agosto de 2018. El cargue en el SGD de las imágenes con su respectiva constancia de entrega se estima finalizada en el 30 de julio de 2019, sujeto a la contratación de personal para la ejecución de esta tarea.	En curso	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidencia avance en el cargue de las imágenes, pero no de la totalidad de los documentos, razón por la cual es preciso continuar con dicho cargue de imágenes.	75%	Verificación Próximos seguimientos

### ACCIÓN

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

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
Dentro de las recomendaciones realizadas por CIDCCA se presentó el informe al Grupo de gestión de Administración de la entidad y se han venido generando ajustes razonables a cero costos como la adaptación del baño para personas con discapacidad dispuesto en los pisos 17 y 18, mejoras en la señalización e iluminación de la recepción. Igualmente se capacitó a los funcionarios sobre los protocolos de atención para personas con discapacidad.	Cumplida	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidencian soportes de las acciones a costo cero realizadas por la DAF para establecer mecanismos diferenciales para la atención especial y preferente a los sujetos de especial protección y atención prioritaria.	100%	Efectiva

### ACCIÓN

**Modificar el manual del Proceso Acciones de Tutelas para incluir la Solicitud de Insumos**

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
El proceso acciones de tutela fue modificado, incluyendo la solicitud de insumos a las distintas dependencias. Se encuentra elaborado, y en proceso de aprobación	Incumplida	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidencia que, si bien la OAJ cuenta con una nueva versión del manual operativo, la misma se	50%	Verificación Próximos seguimientos

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

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
		encuentra en borrador y por lo tanto el proceso vigente es el del manual publicado que no incluye el procedimiento de solicitud de insumos a las dependencias.		

### ACCIÓN

**Expedir una Circular Interna dirigida a todos los directores, Jefes de Oficina y Coordinadores con instrucciones precisas sobre la respuesta a solicitudes de insumos derivadas de acciones de tutelas.**

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
Se cuenta con un borrador de la circular, donde se incluyó: la determinación de canales para la recepción y respuesta de apoyos técnicos, términos de respuesta, omisión de entrega de insumo técnico, y un acápite especial relacionado con acciones de tutela derivadas de derechos de petición radicados ante ADRES. Se encuentra pendiente de aprobación y comunicación	Incumplida	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidencia que, si bien la OAJ cuenta con un borrador de circular, la misma no ha sido expedida ni comunicada a todas las dependencias de la Entidad.	50%	Verificación Próximos seguimientos

### ACCIÓN

**Con la nueva herramienta desarrollada por la DGTIC CRM TUTELAS, contará con un mecanismo de asignación de tareas a las dependencias, la cual no permitirá el archivo de los documentos, hasta tanto la tarea asignada no sea resuelta, permitiendo mayor control y seguimiento a la gestión.**

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
Hasta la fecha, no se ha implementado el CRM para el trámite de acciones de tutela. Los cambios administrativos sufridos dentro de la Oficina Asesora Jurídica derivaron en que el inicio de operación del aplicativo en la fecha indicada resultaba contraproducente, pues surgieron nuevos requerimientos dentro del proceso que necesitan ser satisfechos. Sin embargo, la Dirección de Gestión TIC tiene la plataforma lista para inicio de operaciones, previo visto bueno del jefe de la Oficina Asesora Jurídica.	En curso	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidencia que la herramienta no está en funcionamiento para este tipo de peticiones.	50%	Verificación Próximos seguimientos

### ACCIÓN

**Implementar el uso del SGD de la entidad a través de los contratos de prestación de servicios que suscriban por la Oficina Asesora Jurídica de la Entidad.**

AVANCE FÍSICO DE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	ESTADO DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA VERIFICACIÓN / DETALLE DEL SEGUIMIENTO	% AVANCE EJECUCIÓN ACTIVIDAD	EFFECTIVIDAD
La obligación específica No 9 de los abogados contratistas implica una base de datos personal de cada abogado. Dicha base puede contrastarse con la que arroja la del SGD. Las estadísticas del grupo se discriminan por abogado; incluyen también una columna de vencimientos que permite evaluar la gestión de cada uno de ellos.	Cumplida	De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se evidencia que todos los abogados que ejercen representación judicial a partir de la vigencia 2019 tienen acceso a una cuenta de SGD.	100%	Efectiva

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

De acuerdo a lo anterior, se tienen los siguientes resultados de la verificación de las acciones:

<b>No. de acciones suscritas</b>	20 acciones
<b>No. de acciones cumplidas en término</b>	13 acciones
<b>No. de acciones incumplidas (reprogramación)</b>	2 acciones
<b>No. de acciones en curso</b>	5 acciones

En este sentido, el porcentaje de efectividad del plan de mejoramiento con corte 30 de mayo de 2019 es del 65% si se tiene en cuenta que se cumplieron 13 acciones al 100% de 20 suscritas.

Adicionalmente, es preciso señalar que las actividades incumplidas corresponden a acciones señaladas por la Oficina Asesora Jurídica (Coordinación Grupo Acciones Constitucionales y de Tutela) de acuerdo con los compromisos adquiridos en el Plan de Mejoramiento en el mes de noviembre de 2018, por lo que es necesario que se reprogramen los tiempos o se reformulen las acciones para dar cumplimiento al mencionado plan.

Ahora bien, se sugiere, además, frente a todas las actividades abiertas que tienen como fin "*la implementación de la herramienta de CRM en la entidad con el acompañamiento de la DGTIC*", unificarlas en una sola acción y sobre las demás revisar los tiempos de cumplimiento para en caso de ser necesario reprogramarlas de acuerdo a las prioridades de cada dependencia.

Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en el oficio de respuesta remitido por correo electrónico el 31 de mayo de 2019, lo siguiente:

"Frente a las actividades que no cuentan con el 100% de avance en la ejecución en el plan de mejoramiento, y que tienen como fin "*la implementación de la herramienta de CRM en la entidad con el acompañamiento de la DGTIC*", se unificaron en una sola acción y se determinó el tiempo de cumplimiento. De otra parte, se solicitó a la Oficina Asesora Jurídica, reprogramar los tiempos o se reformulen las acciones para dar cumplimiento al plan de mejoramiento. Respecto al cargue de las imágenes, se viene adelantando esta función, la cual tiene fecha de cumplimiento el 30 de julio de 2019."

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

COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	VALIDACIÓN AVANCE FRENTE A LA RECOMENDACIÓN - OCI
ARREGLOS INSTITUCIONALES	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.	Se verificó en la página web y el procedimiento se encuentra publicado. Sin embargo, es necesario efectuar una validación de las actividades para evaluar su pertinencia y describir además los procedimientos que actualmente se realizan con las PQRSD recibidas a través del canal virtual, telefónico y presencial y actualizar la publicación antes señalada. El Plan Estratégico Institucional directamente no contiene actividades asociadas a la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, sin embargo, el plan de acción institucional sí las contempla.
ARREGLOS INSTITUCIONALES	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.	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 ejecución y control de los planes, programas, proyectos, procesos, servicios y actividades en materia de atención al usuario y servicio al ciudadano. 15. Realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que le formulen a la entidad, 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 (...)" 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. Se verificó en la página web y el procedimiento se encuentra publicado. Sin embargo, es necesario efectuar una validación de las actividades para evaluar su pertinencia y describir además los procedimientos que actualmente se realizan con las PQRSD recibidas a través del canal virtual, telefónico y presencial y actualizar la publicación antes señalada.
CERTIDUMBRE	Identificar las expectativas que tienen los ciudadanos al momento de adelantar un trámite con la entidad. Establecer la promesa de valor de la entidad con el ciudadano. Adelantar procesos de medición y retroalimentación para el mejoramiento del índice de satisfacción de acuerdo con la estrategia de servicio, la promesa de valor 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.	Teniendo en cuenta que la encuesta de satisfacción ciudadana es una herramienta que permite a las entidades tomar decisiones de política pública para mejorar el servicio a los colombianos en su interacción con el estado, es necesario que se promueva la encuesta de satisfacción para todos los canales de atención.
CERTIDUMBRE	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.	Se validó el envío de correo electrónico a todos los funcionarios del enlace para participar en el curso virtual del PNSC-DNP sobre lenguaje claro dictado por la ESAP. De igual manera, se validó la generación y envío de sugerencias a los servidores públicos sobre la importancia del lenguaje claro en las comunicaciones. La DAF estableció en el Plan de Acción y PAAC, una actividad asociada a 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

COMPONENTE	RECOMENDACIÓN	VALIDACIÓN AVANCE FRENTE A LA RECOMENDACIÓN - OCI
CERTIDUMBRE	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.	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.
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.	Actualmente no se ha formalizado por la entidad el servicio por el canal itinerante, toda vez que este se contempló en el marco de las ferias de servicio al ciudadano que realiza anualmente el PNSC-DNP, y a la fecha no las han programado. Se verificó la existencia de un documento denominado caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés de la ADRES. Sin embargo, es necesario efectuar una validación de la caracterización a la luz de las actividades que actualmente se realizan con las PQRSD recibidas a través del canal virtual, telefónico y presencial y realizar la publicación para conocimiento de los ciudadanos. La Entidad cuenta con la documentación de los trámites y OPS publicados en el SUIT, y que se pueden consultar en la página web de la entidad.
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.	Con el diagnóstico especializado de accesibilidad desarrollado por el DNP, la Entidad ha venido ajustando sus instalaciones con mejoras razonables y que no generan costos para la entidad. Entre ellas, mejoras en la accesibilidad en la recepción de la entidad, baño, ajustes de iluminación, entre otros. .
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 en el marco de las ferias de servicio al ciudadano que realiza anualmente el PNSC-DNP, y a la fecha no las han programado.
CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS	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.	Como estrategias de mejora 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.
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Implementar el modelo de servicio para canal móvil-itinerante, en caso de ser necesario.	Actualmente no se ha formalizado por la entidad el servicio por el canal itinerante, toda vez que este se contempló en el marco de las ferias de servicio al ciudadano que realiza anualmente el PNSC-DNP, Y a la fecha no las han programado. Validación de la necesidad, en caso de ser necesario.
SERVIDORES PÚBLICOS	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.	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 ejecución y control de los planes, programas, proyectos, procesos, servicios y actividades en materia de atención al usuario y servicio al ciudadano. 15. Realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que le formulen a la entidad, 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 (...)" 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

	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	VALIDACIÓN AVANCE FRENTE A LA RECOMENDACIÓN - OCI
		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.
SERVIDORES PÚBLICOS	Desarrollar un programa que genere propuestas de mejoramiento e innovación en servicio. Programar periódicamente espacios en los cuales los servidores públicos propongan y desarrollen acciones, planes y/o proyectos frente a oportunidades de mejora en la gestión de servicio al ciudadano.	De acuerdo con la validación efectuada por la OCI, la DAF señala que esta recomendación a la fecha no se ha implementado.
SERVIDORES PÚBLICOS	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, SUIT), información general de la entidad (organigrama, contactos dependencias, misión, visión, valores, plan de desarrollo).	Para la vigencia 2019, la ADRES desarrollo el Plan Institucional de Capacitaciones basado en las encuestas de percepción por lo tanto no se incluyeron actividades asociadas con la política de servicio al ciudadano. Sin embargo, se han divulgado y promocionado capacitaciones relacionadas con estos temas a través del grupo interno de gestión del talento humano. Es necesario diseñar e implementar un proceso de inducción y reinducción para la gestión de servicio a la ciudadanía.
SERVIDORES PÚBLICOS	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.	Se validó el envío de correo electrónico a todos los funcionarios del enlace para participar en el curso virtual del PNSC-DNP sobre lenguaje claro dictado por la ESAP. De igual manera, se validó la generación y envío de sugerencias a los servidores públicos sobre la importancia del lenguaje claro en las comunicaciones.
SERVIDORES PÚBLICOS	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.	Para la vigencia 2019, la ADRES desarrollo el Plan Institucional de Capacitaciones basado en las encuestas de percepción por lo tanto no se incluyeron actividades asociadas con la política de servicio al ciudadano. Sin embargo, se han divulgado y promocionado capacitaciones relacionadas con estos temas a través del grupo interno de gestión del talento humano. Es necesario 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.
SERVIDORES PÚBLICOS	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.	De acuerdo con la validación efectuada por la OCI, la DAF señala que esta recomendación a la fecha no se ha implementado.
SERVIDORES PÚBLICOS	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 ej. información de trámites y servicios, PTDP) y hacer (habilidades, destrezas y aptitudes, ej. protocolos de servicio).	De acuerdo con la validación efectuada por la OCI, la DAF señala que esta recomendación a la fecha no se ha implementado.
SERVIDORES PÚBLICOS	Incluir y realizar procesos de inducción y reinducción 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.	Para la vigencia 2019, la ADRES desarrollo el Plan Institucional de Capacitaciones basado en las encuestas de percepción por lo tanto no se incluyeron actividades asociadas con la política de servicio al ciudadano. Sin embargo, se han divulgado y promocionado capacitaciones relacionadas con estos temas a través del grupo interno de gestión del talento humano. Es necesario 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.
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	Para la vigencia 2019, la ADRES desarrollo el Plan Institucional de Capacitaciones basado en las encuestas de percepción por lo tanto no se incluyeron actividades asociadas con la política de servicio al ciudadano. Sin embargo, se han divulgado y promocionado capacitaciones relacionadas con estos temas a

	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	VALIDACIÓN AVANCE FRENTE A LA RECOMENDACIÓN - OCI
		través del grupo interno de gestión del talento humano. Es necesario realizar actividades de refuerzo de conocimiento en las temáticas de inclusión social que aporten a la materialización de la política de servicio al ciudadano.
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 ejecución y control de los planes, programas, proyectos, procesos, servicios y actividades en materia de atención al usuario y servicio al ciudadano. 15. Realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que le formulen a la entidad, 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 (...)" 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.
SERVIDORES PÚBLICOS	Seleccionar el equipo de trabajo teniendo en cuenta las competencias comportamentales, actitudinales y conocimientos académicos y funcionales requeridos para la actividad.	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 ejecución y control de los planes, programas, proyectos, procesos, servicios y actividades en materia de atención al usuario y servicio al ciudadano. 15. Realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que le formulen a la entidad, 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 (...)" 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.

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.

Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en el oficio de respuesta remitido por correo electrónico el 31 de mayo de 2019, lo siguiente:

"De conformidad con las recomendaciones realizadas por el DNP-PNSC en desarrollo de la Metodología de Mejoramiento de los Servicios de Atención al Ciudadano y frente a los avances de las 21 recomendaciones adoptadas por el Comité interdisciplinario para implementar en el Plan de Acción y Plan Anticorrupción 2019 y dado que las mismas se encuentran contempladas en el Autodiagnóstico de MIPG, la DAF generó frente a las observaciones las aclaraciones y

	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	

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.

Como acciones de mejoramiento de los procesos de atención al ciudadano, se remitió al Grupo de Gestión de Talento Humano de la DAF, las recomendaciones realizadas por la OCI frente al componente de "SERVIDORES PÚBLICOS" con el fin de encontrar estrategias y determinar acciones para el cumplimiento de las actividades sugeridas."

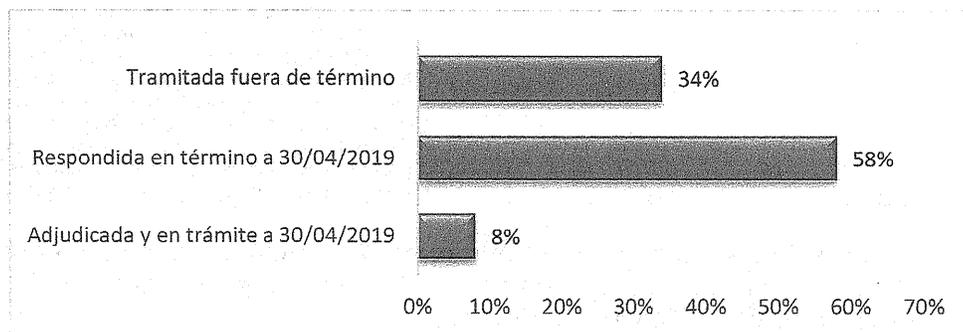
#### 4. CUMPLIMIENTO DE TÉRMINOS DE RESPUESTA A LAS PQRSD RECIBIDAS EN LA ENTIDAD.

De acuerdo con la información contenida en el Sistema de Gestión Documental – SGD y en la herramienta CRM - SAC, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (noviembre 2018 - abril de 2019), la ADRES presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

##### SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL SGD

Teniendo en cuenta que actualmente las PQRSD recibidas por medio físico continúan registrándose en el sistema de gestión documental – SGD, a continuación, se presentan las estadísticas de trámite de la Entidad, así:

<b>Correspondencia adjudicada y en trámite a 30/04/2019</b>	<b>1.422</b>
<b>Correspondencia tramitada a 30/04/2019</b>	<b>15.972</b>
Tramitada dentro de términos	10.088
Tramitada fuera de términos	5.884
<b>CORRESPONDENCIA TRAMITADA ENTRE NOV/2018 Y ABR/2019</b>	<b>17.394</b>



Así mismo y de acuerdo con los insumos entregados por la Dirección Administrativa y Financiera se verificaron los temas de mayor consulta por los ciudadanos en el periodo comprendido entre el 1 de noviembre de 2018 y al 30 de abril de 2019, con los siguientes resultados:

	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:	

TIPO DE PQRS	No SOLICITUDES
CONSULTA BASE DE DATOS	538
NO COMPETENCIA	38
PETICIÓN DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	12
PETICIÓN DE INTERES GENERAL	60
PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	15.699
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	1.047
<b>TOTAL</b>	<b>17.394</b>

### HERRAMIENTA CRM (En inglés Customer Relationship Management, o Gestión de las relaciones con clientes) – SAC ADRES

Ahora bien, con la implementación de la herramienta CRM para atención de PQRS de canal virtual, presencial y telefónico, a partir del 25 de febrero de 2019, se tiene lo siguiente:

### PQRS RECIBIDAS POR CANAL Y TRÁMITE EN EL CRM – SAC ADRES

Teléfono	5863
Web	914
Correo electrónico	485
Presencial	471
	15*
Escrito	2
Twitter	1

\* Peticiones Incompletas

Mes	En términos		Vencido		TOTAL
Febrero	65	92,9%	5	7,1%	70
Marzo	1873	94,2%	116	5,8%	1.989
Abril	5583	98,1%	109	1,9%	5.692
<b>Total</b>	<b>7.521</b>	<b>97,0%</b>	<b>230</b>	<b>3,0%</b>	<b>7.751</b>

Así mismo y de acuerdo con los reportes que arroja la herramienta CRM se verificaron los temas de mayor consulta por los ciudadanos en el periodo comprendido entre el 25 de febrero (fecha en que inicio la implementación de la herramienta) y el 30 de abril de 2019, con los siguientes resultados:

Clasificación		Correo electrónico	Escrito	Presencial	Teléfono	Twitter	Web	Total
GENERAL	0	25	2	333	5854	1	2	6217
INTERES PARTICULAR	0	352	0	129	7	0	491	979
INFORMACION	0	40	0	6	0	0	359	405
INCOMPLETA	15	41	0	2	0	0	4	62
INTERES GENERAL	0	7	0	1	0	0	26	34
NO COMPETENTE	0	8	0	0	0	0	4	12
CONSULTA	0	6	0	0	2	0	3	11
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	10	10
QUEJA	0	0	0	0	0	0	8	8
AUTORIDADES DE CONTROL	0	4	0	0	0	0	1	5
CONSULTA BASE DE DATOS	0	0	0	0	0	0	3	3
FELICITACION	0	0	0	0	0	0	2	2
DOCUMENTOS	0	1	0	0	0	0	0	1
CONTROL POLITICO	0	1	0	0	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>485</b>	<b>2</b>	<b>471</b>	<b>5863</b>	<b>1</b>	<b>914</b>	<b>7751</b>

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



Derivado de la entrega del informe preliminar con las observaciones de la Oficina de Control Interno, la Dirección Administrativa y Financiera señaló en el oficio de respuesta remitido por correo electrónico el 31 de mayo de 2019, lo siguiente:

(...) "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.

### **SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL SGD**

Hasta que no se encuentre unificada la herramienta para el trámite y gestión de las PQRSD, la DAF continuará depurando la base de datos del SGD, con el fin de determinar con mayor precisión las PQRSD radicadas en esta herramienta. De igual manera, se generarán espacios de capacitación a los funcionarios de correspondencia y atención al ciudadano, para mejorar la clasificación de las peticiones y la correcta asignación por competencia a las dependencias de la entidad.

### **HERRAMIENTA CRM ADRES**

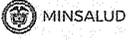
La DAF como líder funcional de esta herramienta, ha venido brindando acompañamiento a la DGTIC, solicitando las mejoras y ajustes necesarios para su correcta usabilidad. Como es de conocimiento, el 25 de febrero de 2019 dio inicio la implementación de la herramienta CRM para atención de PQRSD de canal virtual, presencial y telefónico; de conformidad con lo acordado con la DGTIC, se dará inicio partir de 1 de junio de 2019 para el canal de correspondencia, la radicación de PQRSD de competencia de la DGTIC, quien, a través de este piloto, realizará los ajustes que considere pertinente y en esa medida se irá escalando a las demás dependencias de la entidad.

Se continuará capacitando a los funcionarios encargados del trámite de las PQRSD sobre esta herramienta, capacitación que se realiza funcionario por funcionarios, estrategia que ha surtido buenos resultados. De igual manera se aprovechan estos espacios para reforzar la importancia de tramitar las PQRSD dentro de los tiempos de ley y evitar así sanciones disciplinarias." (...)

## **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. Si bien es cierto que la Entidad viene avanzando en la implementación de una Política de Servicio al Ciudadano, es necesario que se efectúe una revisión de cada una de las

	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
					

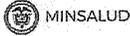
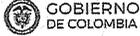
actividades incluidas en el autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en razón a que las evidencias del cumplimiento de las actividades revisadas por la Oficina de Control Interno difieren con las señaladas en la autoevaluación realizada por la Dirección Administrativa y Financiera.

2. Es necesario que se establezcan mecanismos para avanzar en las cuatro (4) actividades de gestión del Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano del MIPG que la Oficina de Control Interno señala que no se cumplen actualmente y en las 20 que se señala que están cumplidas parcialmente.
3. Es evidente el avance en el plan de mejoramiento con la entrada en producción 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 el 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.
4. Se evidenció que los informes de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas por ADRES, contienen en todos los casos los requerimientos mínimos de información.
5. Teniendo en cuenta que las acciones incumplidas en el Plan de Mejoramiento vigente son competencia de la Oficina Asesora Jurídica y están asociadas a la Gestión de Tutelas, se solicita su revisión y reprogramación.
6. 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.
7. 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 PQRS, de tal forma que sea posible conocer efectivamente el tratamiento que se le dio a esas comunicaciones al interior de la Entidad.
8. Es necesario incentivar el diligenciamiento de la Encuesta de Satisfacción en todos los canales de atención, dado que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, orienta a que la entidad debe evaluar la percepción ciudadana frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas, a los servicios prestados y, en general, a la gestión de la entidad.
9. Teniendo en cuenta que, con la entrada en producción de la herramienta CRM – SAC se hace necesario actualizar, los procesos, procedimientos y efectuar una validación de la caracterización a la luz de las actividades que actualmente se realizan con las PQRS recibidas a través del canal virtual, telefónico y presencial y realizar la publicación para conocimiento de los ciudadanos.
10. La Entidad debe verificar lo publicado en la página web, para realizar las actualizaciones que corresponda.

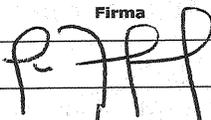
### 3. RECOMENDACIONES (Emitidas en el Informe Final)

1. Revisar el Autodiagnóstico del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la dimensión Gestión Política de Servicio al Ciudadano, para avanzar en el cumplimiento de las actividades que a la luz de las verificaciones realizadas por la OCI no se cumplen o se cumplen de forma parcial.

 <b>ADRES</b> 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:

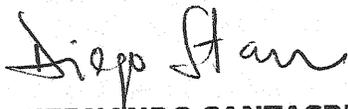



2. Con la implementación del CRM será posible validar la efectividad del Seguimiento en línea y trazabilidad al interior de la Entidad de las PQRSD, por lo que se recomienda continuar con el cronograma para su puesta en funcionamiento en todos los canales de atención.
3. Dar continuidad a las acciones emprendidas con el contratista de correspondencia para cargar todos los soportes en el SGD de las comunicaciones enviadas y mejorar la trazabilidad de las devoluciones.
4. Generar estrategias desde la Dirección Administrativa y Financiera que permitan diferenciar la correspondencia general de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulan e incentivar a los funcionarios y contratista de la Entidad para que se dé trámite a las comunicaciones en los términos señalados en la norma, ya que las estadísticas dejan ver que aún existen muchas comunicaciones, tramitadas fuera de término.

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

**Fecha de revisión:** 10 Junio / 19      **Firma**   
**Fecha de Aprobación:** 10 Junio / 19      **Firma** 

Cordialmente,



**DIEGO HERNANDO SANTACRUZ SANTACRUZ**  
 Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: (Ligia F)

**CONTROL DE CAMBIOS**

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