

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	07	Mes:	07	Año:	2022
------------------------------	------	----	------	----	------	------

<b>Informe No.</b>	<b>IRLI No. 7 -</b> <b>Informe Final: X</b> <b>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 PQRSD</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 y las acciones constitucionales reglamentadas en la constitución y sus decretos reglamentarios.
<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, clasificadas por modalidad, las Acciones Constitucionales radicadas y contestadas, el reporte de atención telefónica y PBX, el reporte de atención personalizada en las instalaciones de la ADRES y el reporte de atención a través del canal virtual, desde el 1 de noviembre de 2021 y hasta el 30 de abril de 2022, para establecer si el servicio se está prestando acorde con las normas legales vigentes y con las disposiciones internas dadas por la Entidad, así como del cumplimiento de las normas señaladas para el servicio al ciudadano.
<b>Normatividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Constitución Política de Colombia</b> (Arts. 1, 2, 13, 23, 29, 74, 83, 84, 209, 333 y 365)</li> <li>• <b>Ley 594 de 2000</b>, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones" (Título VI)</li> <li>• <b>Ley 1437 de 2011</b>, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" (Título II)</li> <li>• <b>Ley 1755 de 2015</b>, "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>• <b>Ley 1474 de 2011</b>, "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>• <b>Ley 1712 de 2014</b>, "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>• <b>Decreto 2641 de 2012</b>, "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>• <b>Decreto 2609 de 2012</b>, "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"</li> </ul>

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

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

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

## 1. ANÁLISIS Y OBSERVACIONES

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

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

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

*acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...";*

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

Para el presente seguimiento, se tomó una muestra de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias presentadas ante ADRES, en el periodo comprendido entre 01 noviembre de 2021 al 30 de abril de 2022; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad, la calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

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

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

A continuación, se detalla la estructura del informe:

- Atención oportuna de calidad frente a las peticiones radicadas por los medios de atención al ciudadano.
- Atención a las peticiones recibidas a través del aplicativo CRM y ORFEO.
- Resultados del Plan de mejoramiento de los servicios de atención al ciudadano suscrito por la dependencia con la OCI.
- Conclusiones y Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno

## **I) TRÁMITE A PETICIONES**

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

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

## FICHA TÉCNICA DE LA MEDICIÓN

### Herramientas Utilizadas

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

### Universo de Base de Datos

Mediante oficio Radicado **No 20221300027843** del 09 de mayo de 2022, se efectuó requerimiento a la Dirección Administrativa y Financiera de la ADRES para que hiciera entrega de manera electrónica de lo siguiente:

Base de datos que contenga el listado de las peticiones radicados, contestados y pendientes por contestar, tipificadas por modalidad (derecho de petición en interés general, derecho de petición de interés particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.), desde el 01 de noviembre de 2021 al 30 de abril de 2022.

Reporte del total de Acciones Constitucionales radicadas y contestadas desde el 01 de noviembre de 2021 al 30 de abril de 2022.

Base de datos que contenga el listado de las devoluciones, desde el 01 de noviembre de 2021 al 30 de abril de 2022.

Reporte de Atención Telefónica y PBX (Centro De Atención Telefónica), desde el 01 de noviembre de 2021 al 30 de abril de 2022.

Reporte de Atención en el Canal Presencial – Atención Personalizada en las instalaciones de ADRES, desde el 01 de noviembre de 2021 al 30 de abril de 2022.

Reporte de Atención Canal Virtual, desde el 01 de noviembre de 2021 al 30 de abril de 2022.

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

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

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

Es necesario señalar de la información reportada por la DAF – Atención al Ciudadano, que entre los dos aplicativos de atención al ciudadano, CRM y ORFEO, se alcanzó una atención de 17341 PQRSD allegadas a las diferentes dependencias.

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

### Población Objeto

Inicialmente se definió como objeto el análisis las peticiones radicadas, contestadas y pendientes por contestar, tipificadas por modalidad (derecho de petición en interés general, derecho de petición de interés particular, petición de información, consulta, queja, reclamo, sugerencia, felicitación y denuncia.), del sistema CRM y de ORFEO, al igual que las acciones constitucionales radicadas y contestadas entre noviembre de 2021 y hasta abril de 2022.

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

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

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

### Sistema CRM periodo noviembre 2021.

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

ESTADO	Activo		Cancelado	Resuelto		Total, General
	✓ En términos	✗ Vencido		✓ En términos	✗ Vencido	
FELICITACION				1		1
ORIENTACION				236		236
PETICION DE INFORMACION	1			149		150
PETICION INTERES GENERAL				1		1
PETICION INTERES PARTICULAR	2	2	87	2431	45	2567
<b>Total, general</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>87</b>	<b>2818</b>	<b>45</b>	<b>2955</b>

### Sistema ORFEO periodo diciembre 2021 – abril 2022

En la siguiente información, se observan las PQRSD recibidas por la entidad y gestionadas por la herramienta ORFEO, con el fin de identificar si fue atendida dentro de los términos de ley:

ETIQUETAS DE FILA	EN TERMINOS	POR VENCER	TRAMITADO A TIEMPO	TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	VENCIDO	TOTAL, GENERAL
COMUNICACIÓN			47	18	5	70
COMUNICACIONES RELACIONADAS CON EL PROCESO DE REINTEGRO				1		1
DERECHO DE PETICIÓN	172	18	3013	335	197	3735
FELICITACIONES			1			1
NO DEFINIDO			5		1	6
PETICION DE DOCUMENTOS					2	2
PETICION DE INFORMACION			1			1
PETICION DE INTERES GENERAL			22	1		23
PETICION DE INTERES PARTICULAR	575	65	5908	390	42	6980
PLANILLAS DE ASISTENCIA			1			1
RECURSO DE REPOSICIÓN CONTRA EL ACTO ADMINISTRATIVO	2					2
RESPUESTA	6		190	33		229
RESPUESTA A LA SOLICITUD			1			1
RESPUESTA A PETICIÓN USUARIO IDENTIFICADO			1			1
RESPUESTA A USUARIO ANÓNIMO			73			73
RESPUESTA DE LAS COMUNICACIONES			1			1

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

ETIQUETAS DE FILA	EN TERMINOS	POR VENCER	TRAMITADO A TIEMPO	TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	VENCIDO	TOTAL, GENERAL
SOLICITUD A LA ADRES	19	2	1827	55	9	1912
SOLICITUD DEL APORTANTE			2			2
SOLICITUD DEVOLUCION APORTES			1			1
SOPORTE DE RECAUDO.			1			1
TRASLADO POR COMPETENCIA			1169	113	61	1343
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>774</b>	<b>85</b>	<b>12264</b>	<b>946</b>	<b>317</b>	<b>14386</b>

Es de tener en cuenta para este periodo, se dejó de utilizar la herramienta CRM y se pasó a utilizar la herramienta ORFEO, donde se evidenció que aproximadamente el 9% de las PQRSD se atendieron fuera del término establecido. Por lo que se evidencia una disminución en la atención oportuna dado que para el periodo inmediatamente anterior la falta de oportunidad en la atención de la petición alcanzaba el 4.5%, igualmente se tiene que la atención oportuna es de un 90.63%.

### Canales de atención

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

**Table 1: Clasificación de las PQRSD por estado y por canales de atención:**

ETIQUETAS DE FILA	CORREO ELECTRÓNICO	ENTREGA PERSONAL	PÁGINA WEB	TOTAL, GENERAL	PORCENTAJE
EN TÉRMINOS	354	30	390	774	5,38%
POR VENCER	52	4	29	85	1%
TRAMITADO A TIEMPO	6068	368	5828	12264	85%
TRAMITADO FUERA DE TIEMPO	240	42	664	946	7%
VENCIDO	239	16	62	317	2%
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>6953</b>	<b>460</b>	<b>6973</b>	<b>14386</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Estado de las PQRSD por canales de Atención. Periodo diciembre 2021 - abril 2022

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

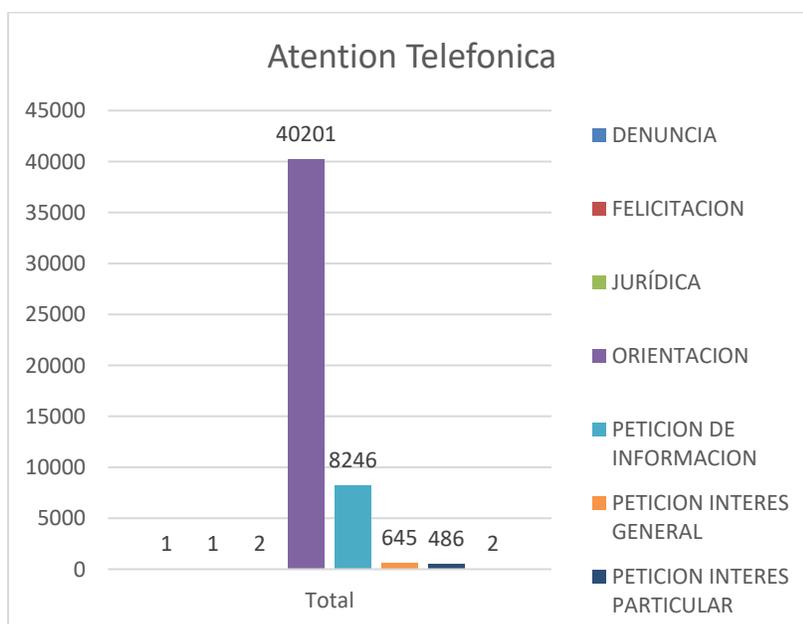
### Centro de Contacto Telefónico.

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

Tipo de atención centro de contacto telefónico	# de casos atendidos
GENERAL	1523
INFORMACIÓN	12
PQRSD DE INTERÉS PARTICULAR	38
NO COMPETENTE	1
<b>Total</b>	<b>1574</b>

**Nota:** Atención de público en el centro de contacto

Igualmente, teniendo en cuenta la información aportada por la Dirección Administrativa y Financiera en lo relacionado a la atención por vía telefónica se tiene lo siguiente:



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

Dentro del canal de atención telefónica del centro de contacto, se logra la orientación en mayor medida y se atiende solicitudes de información del público objetivo, situación que mitiga la carga en atención de PQRSD por parte de las áreas.

## VERIFICACIÓN DE ATENCIÓN A LAS QUEJAS CIUDADANAS

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

Expediente	Procedencia	Asunto
<b>017-2021</b>	La Procuraduría Regional de Boyacá mediante oficio No. 3099, remite por competencia la queja presentada por la señora Ana Zulindá Sánchez Burgos, Orfeo 20211421950852 del 25-11-2021	Presuntas irregularidades relacionadas con el NO amparo de la señora Ana Zulindá Sánchez Burgos, enfermera del Hospital San Antonio Paduana, Hospital del Valle de Tenza de Garagoa, del beneficio Bono Solidario COVID 19
<b>018-2021</b>	Desglose del Auto 017 de 2021 y las documentales aportadas por la Procuraduría Regional de Boyacá mediante oficio No. 3099	Presuntas irregularidades que se pudieron presentar por la no contestación o contestación extemporánea del requerimiento efectuado por la Procuraduría Regional de Boyacá, a través de correo electrónico con fecha del 5 de marzo de 2021
<b>019-2021</b>	Remite PGN ref.: E 2019- 204130, Orfeo radicado 20201420029792 del 21-09-2020	Auto inhibitorio por Nos Bis In Ídem (Arts. 29 C.N. y 11 de la Ley 734 de 2002).
<b>017 de 2021</b>	Desglose del Auto 017 de 2021 y las documentales aportadas por la Procuraduría Regional de Boyacá mediante oficio No. 3099	Presuntas irregularidades que se pudieron presentar por la no contestación o contestación extemporánea del requerimiento efectuado por la Procuraduría Regional de Boyacá, a través de correo electrónico con fecha del 5 de marzo de 2021
<b>018 de 2021</b>	Remite PGN ref.: E 2019- 204130, Orfeo radicado 20201420029792 del 21-09-2020	Auto inhibitorio por Nos Bis In Ídem (Arts. 29 C.N. y 11 de la Ley 734 de 2002).
<b>019 de 2021</b>	Auto 0016 del 25 de enero de 2022, mediante el cual el Jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario del Ministerio de Salud y Protección Social, José Manuel Marcias Rodríguez, remite por competencia "el asunto puesto en conocimiento por la Procuraduría Primera Distrital de Bogotá, bajo el radicado 202242300131222 del 17 de enero de 2022, a través del cual pone de presente la queja presentada por la señora Georgina Quintero Ayala, remite mediante correo electrónico del 27 de enero de 2022.	Presuntas irregularidades relacionadas con la No respuesta a una reclamación por parte de la ADRES
<b>004 de 2022</b>	Mediante comunicación del 24 de marzo de 2022, identificada bajo radicado No. 20221420600072, la Auxiliar Administrativa de la Oficina de Control Interno Disciplinario del Ministerio de Salud y Protección Social, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Auto 00001025 del 20 de diciembre de 2021, emitido por el Jefe de la	Presuntas irregularidades por no ejecutar órdenes judiciales de embargo por parte de Juan Fernando Gómez Gutierrez, Carmen Rocío Rangel Quintero y demás funcionarios por determinar de la

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

	Oficina de Control Interno Disciplinario de Minsalud, Dr. Iván Alexis Saade Gómez, remite por competencia a la ADRES, las diligencias contenidas en el radicado No. 06EE202143000000097567 del 26 de noviembre de 2021, remitido por la Procuraduría Regional de Santander, en la cual se pone de presente la queja interpuesta por el señor Omar Andrés Sanabria Díaz,	Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES
<b>006 de 2022</b>	Mediante comunicación del 05 de abril de 2022, identificada bajo radicado No. 20221420704222, se presenta ante la Dirección Administrativa y Financiera con Funciones de Control Interno Disciplinario de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud – ADRES, queja anónima	Presunto incumplimiento de deberes propios del cargo por parte de servidores públicos de la ADRES
<b>007 de 2022</b>	Remisión por competencia del Procurador Regional de Barranquilla, de la queja instaurada por Lizbeth Zulay Redondo y Lonardo Duran (Clínica la Victoria S.A.S)	Presunta dilación en el pago de reclamaciones radicadas ante la ADRES
<b>008 de 2022</b>	Queja Anónima, remitido por la Procuraduría Segunda para la Contratación Estatal	Presuntas Irregularidades en la contratación directa de la ADRES, desconociendo el Plan de Austeridad del Gasto Público
<b>009 de 2022</b>	Desglose del Auto 017 de 2021 y las documentales aportadas por la Procuraduría Regional de Boyacá mediante oficio No. 3099	Presuntas irregularidades que se pudieron presentar por la no contestación o contestación extemporánea del requerimiento efectuado por la Procuraduría Regional de Boyacá, a través de correo electrónico con fecha del 5 de marzo de 2021

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

De otra parte, la OCI procedió a seleccionar una muestra aleatoria de 30 PQRSD del periodo comprendido entre noviembre 2021 a abril 2022, de la cual se realizó análisis de oportunidad y calidad en la gestión.

<b>Nro. can t.</b>	<b>Radicados/fecha</b>	<b>Tipo documental</b>
1	20211421988192 1/12/2021	Solicitud a la ADRES
2	20211421990112 1/12/2021	derecho de petición
3	20211421990792 1/12/2021	Traslado por competencia
4	20211422100042 15/12/2021	Soprote de Recaudo.
5	20211422153562 24/12/2021	respuesta
6	20221420000222 3/01/2022	Petición de Interés Particular
7	20221420001762 3/01/2022	Solicitud a la ADRES
8	20221420015472 5/01/2022	derecho de petición

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

Nro. can t.	Radicados/fecha	Tipo documental
9	20221420065572 16/01/2022	Petición de Interés General
10	20221420094472 19/01/2022	Planillas de Asistencia
11	20221420176382 1/02/2022	Petición de Interés Particular
12	20221420223332 7/02/2022	derecho de petición
13	20221420227362 7/02/2022	Traslado por competencia
14	20221420269822 10/02/2022	comunicación
15	20221420278732 11/02/2022	Traslado por competencia
16	20221420285512 14/02/2022	No definido
17	20221420408132 28/02/2022	derecho de petición
18	20221420408462 1/03/2022	Solicitud a la ADRES
19	20221420411112 1/03/2022	respuesta
20	20221420414562 1/03/2022	Solicitud a la ADRES
21	20221420417392 1/03/2022	derecho de petición
22	20221420616412 25/03/2022	Petición de Interés Particular
23	20221420654222 30/03/2022	Petición de Interés Particular
24	20221420667492 31/03/2022	Petición de Interés Particular
25	20221420670332 1/04/2022	Traslado por competencia
26	20221420737822 8/04/2022	Traslado por competencia
27	20221420764502 15/04/2022	Petición de Interés Particular
28	20221420848712 27/04/2022	Petición de Interés Particular
29	20221420881662 29/04/2022	Petición de Interés Particular
30	20221420882632 30/04/2022	Petición de Interés Particular

#### Observación OCI Nro. 1:

#### Criterio:

**Resolución 668 de 2018 – ARTÍCULO 1. Derecho de petición.** De conformidad con lo establecido en el numeral 10 del artículo 50 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 13 de la

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

misma Ley, sustituido por el artículo 10 de la Ley 1755 de 2015, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a la ADRES, en los términos señalados en la Ley y en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier medio idóneo, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para el efecto ya sea por motivos de interés general o particular, a las cuales deberá darse resolución completa y de fondo.

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

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

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

- 1) **Derecho de petición en interés general.** Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante sino intereses colectivos y se formula por motivos de conveniencia general.
- 2) **Derecho de petición en interés particular.** Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta de fondo a una situación que afecta intereses individuales o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.
- 3) **Petición de información** Tiene como objeto indagar sobre todos los contenidos o documentos cualquiera que sea su aporte o formato que obre en poder de la administración y que hayan sido elaborados o adquiridos producto de un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la ADRES.
- 4) **Petición de documentos.** Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias a su costa y el desglose de documentos generados, custodiados o administrados por la ADRES, siempre que los mismos; no tengan carácter reservado conforme a la Constitución Política y e' artículo 24 del Decreto 160 de 2014 o no hagan relación con la defensa o seguridad nacional.
- 5) **Consulta.** Petición mediante la cual se busca obtener pronunciamiento de la Entidad sobre aspectos relacionados con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la ADRES, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

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

- 6) **Consulta a Bases de Datos** *Petición por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.*
- 7) **Reclamo en materia de Datos Personales.** *Petición realizada por el titular de los datos o representante legal apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", reglamentado por el Decreto 886 de 2014. Para efectos del tratamiento de datos que la Entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, se deberá dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la Ley 1581 de 2012 y los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014.*
- 8) **Queja.** *Es la manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica en relación con el servicio recibido y al actuar o conducta de un servidor público de la ADRES que puede repercutir en una investigación disciplinaria o fiscal, según corresponda.*
- 9) **Reclamo.** *Es la manifestación verbal o escrita dirigida a la ADRES mediante la cual se pone en conocimiento la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.*
- 10) **Denuncia.** *Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, administrativa, sancionatoria, disciplinaria o ético profesional. La denuncia se puede presentar a través de cualquiera de los canales dispuestos por la Entidad*
- 11) **Felicitación.** *Es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por la ADRES o sus servidores.*
- 12) **Sugerencia.** *Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la ADRES.*
- 13) **Recursos.** *Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en sus artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.*
- 14) **Petición entre autoridades.** *Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control como la Procuraduría General de la Nación y la Contraloría General de la República.*
- 15) **Petición de informes por los Congressistas.** *Petición presentada por un Senador o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República. Todas las peticiones del Congreso de la República deberán ser direccionadas al director general de la entidad, quien determinará la dependencia competente para el trámite de la respuesta.*

### Condición:

De la información entregada por Dirección Administrativa y Financiera, se observó que entre los meses de noviembre y diciembre de 2021, se realizó transición del

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

sistema de gestión documental de la ADRES, migrando las PQRSD del sistema CRM al sistema ORFEO, identificando las siguientes inconsistencias y fallas en la clasificación de las PQRSD, como se evidencia a continuación:

1. De una muestra de PQRSD seleccionada por la OCI, se observa que el reporte generado en el sistema ORFEO contiene clasificaciones que no corresponden a las establecidas en la resolución 668 de 2018 de ADRES, PQRSD que fueron clasificadas incorrectamente y documentos que no son PQRSD:

#### Datos de la muestra:

Nro. cant.	Radicados/fec ha	Tipo documental	Asunto	Clasificación correcta	Oportunidad de la Respuesta		
					SI	NO	Días Trascu rridos
1	2021142198819 2 1/12/2021	Solicitud a la ADRES	Usaria Gómez Primera Carmen María, registra en BD con tipo y numero de documento PE 946508412121975, ante Adres se encuentra cargada con tipo y numero de documento CE 768340 como se evidencia en las imágenes adjuntas. La usaria requiere actualización ante ADRES de Cedula de Extranjería a Permiso Especial de Permanencia, teniendo en cuenta que la Visa y la CE se encuentran en estado vencido desde el 21/01/2021, usaria manifiesta que por esta razón Migración Colombia le renovó el documento PEP	Petición de interés particular	x		8
2	2021142199011 2 1/12/2021	Derecho de petición	TUTELA 2021-00218 HUBERT LEON NARANJO	Acción Constitucional no es una PQRSD	NULL	NULL	NULL
3	2021142199079 2 1/12/2021	Traslado por competencia	TUTELA 2021-00769	Acción Constitucional no es una PQRSD	NULL	NULL	NULL
4	2021142210004 2 15/12/2021	Soporte de Recaudo.	Solicitud de Identificación diciembre 2021 - SALUD TOTAL EPS	Petición de interés particular	x		18
5	2021142215356 2 24/12/2021	Respuesta	solicitud para hacer un acuerdo de pago en el proceso de una actuación administrativa número 20211200827441.	Petición de interés particular	x		29
6	2022142000022 2 3/01/2022	Petición de Interés Particular	Solicitud con el fin de manifestar que el día 22 de diciembre del 2021, aparece en su sistema el pago realizado por concepto de compensación económica temporal, pero que a la fecha no se ve reflejada en la cuenta de	Petición de interés particular		x	36

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

Nro. cant.	Radicados/fecha	Tipo documental	Asunto	Clasificación correcta	Oportunidad de la Respuesta		
					SI	NO	Días Trascu-ridos
			Nequi, solicita el usuario que se rectifique y se me informe a donde fue realizado ese pago porque en la cuenta anteriormente mencionada no se ha visto reflejada.				
7	20221420001762 3/01/2022	Solicitud a la ADRES	Solicitud de Modificación de funcionario cambio contraseña ADRES régimen contributivo. ya que la funcionaria no pertenece al área de BDUA	Petición de interés particular		x	33
8	20221420015472 5/01/2022	Derecho de petición	RESPUESTA OFICIO No. GRISO-GRS-ML-9336-21. De fecha noviembre 30 de 2021	Respuesta a una PQRSD	x		5
9	20221420065572 16/01/2022	Petición de Interés General	Usuaría solicita información sobre el reconocimiento económico por COVID 19 a usuarios del sistema subsidiado.	Petición de interés particular	x		15
10	20221420094472 19/01/2022	Planillas de Asistencia	Usuario solicita constancia o certificación de los 3 contratos, donde se describa todas las funciones desempeñadas.	Petición de interés particular	x		11
11	20221420176382 1/02/2022	Petición de Interés Particular	Solicitud de Información Base de Datos BDUA	Petición de Interés Particular	x		3
12	20221420223332 7/02/2022	Derecho de petición	FEUILLET - 2020-01046-Demanda de Colpensiones - Traslado contestación de la Demanda.	No es un PQRSD	NULL	NULL	NULL
13	20221420227362 7/02/2022	Traslado por competencia	Solicitud de traslado de la beneficiaria (hija) para otra EPS por liquidación de la anterior	Petición de Interés Particular	x		2
14	20221420269822 10/02/2022	Comunicación	Solicitud para reconocer como beneficiarios la indemnización por muerte de una víctima de accidente de tránsito en donde el vehículo de placas ATR05C no se encontraba amparado por póliza SOAT; POR HECHOS OCURRIDOS EL 23 DE JULIO DEL 2021	Petición de Interés Particular / tramite ECAT	x		29
15	20221420278732 11/02/2022	Traslado por competencia	Solicitud de usuaria sobre ajuste en la BDUA	Petición de Interés Particular			2
16	20221420285512 14/02/2022	No definido	Caso Pendiente En CRM // Facturación Vehículos Fantasma	Petición de Interés Particular/migración del CRM		x	-----
17	20221420408132 28/02/2022	Derecho de petición	Derecho de petición para actualizar en el sistema el documento de identificación del niño quien presenta un error en los dígitos de su documento	Petición de Interés Particular	NULL	NULL	NULL

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

Nro. cant.	Radicados/fec ha	Tipo documental	Asunto	Clasificación correcta	Oportunidad de la Respuesta		
					SI	NO	Días Trascu-ridos
18	2022142040846 2 1/03/2022	Solicitud a la ADRES	Solicitud de actualización de datos	Petición de Interés Particular	x		16
19	2022142041111 2 1/03/2022	Respuesta	SOPORTE DE PAGO ACTUACION ADMINISTRATIVA 20211201098711	No es una PQRSD es una respuesta dentro del trámite ECAT	x		4
20	2022142041456 2 1/03/2022	Solicitud a la ADRES	Solicitud usuaria por Inconsistencia en el Registro Civil 1014892860	Petición de Interés Particular	x		17
21	2022142041739 2 1/03/2022	Derecho de petición	RADICADO 20211200440951	Petición de Interés Particular	NULL	NULL	NULL
22	2022142061641 2 25/03/2022	Petición de Interés Particular	Solicitud de Retiro de Actuación Administrativa Contra SANDY PAOLA PINEDO POL; FHJ65E	Petición de Interés Particular /tramite ECAT	NULL	NULL	NULL
23	2022142065422 2 30/03/2022	Petición de Interés Particular	Solicitud para devolución del pago de aportes porque ya estaba vinculado al de las fuerzas militares doble pago con las empresas GRANNT Y VECTOR.	Petición de Interés Particular	NULL	NULL	NULL
24	2022142066749 2 31/03/2022	Petición de Interés Particular	SOLICITUD BONO COVID	Petición de Interés Particular	x		2
25	2022142067033 2 1/04/2022	Traslado por competencia	PROCESO 2022-00137 INCIDENTE DE DESACATO DE TUTELA // REQUERIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LA MEDIDA PROVISIONAL DECRETADA POR EL JUZGADO PROMISCOU DEL CIRCUITO DE SARAVERENA	No es una PQRSD	x		NULL
26	2022142073782 2 8/04/2022	Traslado por competencia	la Caja de Compensación Familiar COMPENSAR certifica que el retiro del Régimen Subsidiado de Salud, la usuaria solicita modificar los datos de adhesión para realizar la nueva afiliación con una EPS cerca al lugar de residencia.	Petición de Interés Particular/Traslado por competencia	x		4
27	2022142076450 2 15/04/2022	Petición de Interés Particular	Solicitud de traslado de régimen de Contributivo a subsidiado	Petición de Interés Particular	x		3
28	2022142084871 2 27/04/2022	Petición de Interés Particular	SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE APORTES CC. 35407976	Petición de Interés Particular	NULL	NULL	NULL
29	2022142088166 2 29/04/2022	Petición de Interés Particular	ACTUALIZACION DE REGIMEN DE EXCEPCION O ESPECIAL A REGIMEN CONTRIBUTIVO	Petición de Interés Particular	NULL	NULL	NULL

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

Nro. cant.	Radicados/fec ha	Tipo documental	Asunto	Clasificación correcta	Oportunidad de la Respuesta		
					SI	NO	Días Trascurridos
30	2022142088263 2 30/04/2022	Petición de Interés Particular	Adjunto carta de inconsistencia de pago de compensación económica COVID 19	Petición de Interés Particular	NULL	NULL	NULL

### Radicados identificados en la muestra como PQRSD.

Radicados	NÚMERO
PQRSD	25
No son PQRSD	5
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

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

Nro.	Radicados/fec ha	Tipo documental	Asunto	Clasificación correcta	Oportunidad de la Respuesta		
					SI	NO	Días Trascurridos
1	2022142000022 2 3/01/2022	Petición de Interés Particular	Solicitud con el fin de manifestar que el día 22 de diciembre del 2021, aparece en su sistema el pago realizado por concepto de compensación económica temporal, pero que a la fecha no se ve reflejada en la cuenta de Nequi, solicita el usuario que se rectifique y se me informe a donde fue realizado ese pago porque en la cuenta anteriormente mencionada no se ha visto reflejada.	Petición de interés particular		X	36
2	2022142000176 2 3/01/2022	Solicitud a la ADRES	Solicitud de Modificación de funcionario cambio contraseña ADRES régimen contributivo. ya que la funcionaria no pertenece al área de BDUA	Petición de interés particular		X	33
3	2022142028551 2 14/02/2022	No definido	Caso Pendiente En CRM // Facturación Vehículos Fantasma	Petición de Interés Particular/migración del CRM		X	-----

- Se identificaron 3 PQRSD sin respuesta oportuna

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

Nro.	Radicados/fec ha	Tipo documental	Asunto	Clasificación correcta	Oportunidad de la Respuesta		
					SI	NO	Días Trascurridos
2	2021142199011 2 1/12/2021	Derecho de petición	TUTELA 2021-00218 HUBERT LEON NARANJO	Acción Constitucional no es una PQRSD	NULL	NULL	NULL
3	2021142199079 2 1/12/2021	Traslado por competencia	TUTELA 2021-00769	Acción Constitucional no es una PQRSD	NULL	NULL	NULL
12	2022142022333 2 7/02/2022	Derecho de petición	FEUILLET - 2020-01046-Demanda de Colpensiones - Traslado contestación de la Demanda.	No es un PQRSD	NULL	NULL	NULL
16	2022142028551 2 14/02/2022	No definido	Caso Pendiente En CRM // Facturación Vehículos Fantasma	Petición de Interés Particular/migración del CRM		x	-----
17	2022142040813 2 28/02/2022	Derecho de petición	Derecho de petición para actualizar en el sistema el documento de identificación del niño quien presenta un error en los dígitos de su documento	Petición de Interés Particular	NULL	NULL	NULL
21	2022142041739 2 1/03/2022	Derecho de petición	RADICADO 20211200440951	Petición de Interés Particular	NULL	NULL	NULL
22	2022142061641 2 25/03/2022	Petición de Interés Particular	Solicitud de Retiro de Actuación Administrativa Contra SANDY PAOLA PINEDO POL; FHJ65E	Petición de Interés Particular /tramite ECAT	NULL	NULL	NULL
23	2022142065422 2 30/03/2022	Petición de Interés Particular	Solicitud para devolución del pago de aportes porque ya estaba vinculado al de las fuerzas militares doble pago con las empresas GRANNT Y VECTOR.	Petición de Interés Particular	NULL	NULL	NULL
25	2022142067033 2 1/04/2022	Traslado por competencia	PROCESO 2022-00137 INCIDENTE DE DESACATO DE TUTELA // REQUERIMIENTO CUMPLIMIENTO DE LA MEDIDA PROVISIONAL DECRETADA POR EL JUZGADO PROMISCOU DEL CIRCUITO DE SARAVENA	No es una PQRSD	x		NULL
28	2022142084871 2 27/04/2022	Petición de Interés Particular	SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE APORTES CC. 35407976	Petición de Interés Particular	NULL	NULL	NULL
29	2022142088166 2 29/04/2022	Petición de Interés Particular	ACTUALIZACION DE REGIMEN DE EXCEPCION O ESPECIAL A REGIMEN CONTRIBUTIVO	Petición de Interés Particular	NULL	NULL	NULL
30	2022142088263 2 30/04/2022	Petición de Interés Particular	Adjunto carta de inconsistencia de pago de compensación económica COVID 19	Petición de Interés Particular	NULL	NULL	NULL

- Se identificaron 12 PQRSD a las que no fue posible identificar en la base, el término para ser resueltas.

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

En la muestra señalada no fue posible establecer la oportunidad de la respuesta, toda vez que se observó información con falta de registro o sin relacionar, por lo tanto, la OCI no puede determinar para este periodo como se encuentra el indicador de oportunidad debido a las fallas en la clasificación de las PQRSD.

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

<b>Radicados</b>	<b>NÚMERO</b>
PQRSD resueltas de fondo	22
PQRSD sin respuestas de fondo	3
<b>TOTAL</b>	<b>25*</b>

(\*): Se estudió aquellos radicados que fueron clasificados como PQRSD en la muestra

#### **Causa:**

Las fallas en la clasificación se debieron a la migración de un sistema de gestión a otro, pues no se mantuvo las categorías establecidas para la atención de PQRSD parametrizado en el CRM y en vigencia anteriores.

Igualmente, el ingreso al sistema de las PQRSD se realiza por el operador de correspondencia 472, observando las categorías parametrizadas, sin embargo, las mismas no se encuentran dentro de las establecidas en la normatividad, pues trae ítems como "No definido"; presuntamente la falla se origina al clasificarlas PQRSD según las TRD de cada proceso y no las señaladas en la resolución de la ADRES.

#### **Efecto:**

La falta de clasificación podría generar debilidades en la atención de las PQRSD de la entidad, pues no es posible llevar un control adecuado sobre el ingreso de las peticiones y el tipo al que pertenecen, afectando los indicadores de atención al ciudadano de la ADRES, hecho por el cual se deberá adelantar acciones de mejora.

**Respuesta del área, mediante oficio Nro. 20221400039743 de fecha 2022-06-17:**

- Condición:** "De una muestra de PQRSD seleccionada por la OCI, se observa que el reporte generado en el sistema ORFEO contiene clasificaciones que no corresponden a las establecidas en la resolución 668 de 2018 de ADRES,

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

PQRSD que fueron clasificadas incorrectamente y documentos que no son PQRSD”.

Frente a esta observación es preciso señalar que el Módulo de Gestión de PQRSD ORFEO entró en operación a partir del 1 de diciembre de 2021, el cual ha requerido realizar algunos ajustes que se adapten a las necesidades y obligaciones internas de la entidad, los cuales, a través del apoyo de la Dirección de Gestión de las Tecnologías, se han venido subsanando de conformidad con las capacidades técnicas de la dirección.

Respecto a las mejoras y ajustes que no se pueden implementar por parte de la DGTIC, tenemos identificadas para el proceso de PQRSD aquellas que serán desarrolladas por el nuevo contratista de ORFEO, como son:

- Ajustes a los reportes de gestión de PQRSD generados por ORFEO
- Creación de reportes para que las dependencias puedan tener acceso directo para seguimiento y control desde la aplicación.
- Desarrollo e implementación de la encuesta de percepción del usuario a la respuesta dada a la PQRSD.
- Realizar los ajustes en el Módulo de Orfeo para que al momento de radicar una PQRSD, se desplieguen las que correspondan a las establecidas en la Resolución 668 de 2018, bajo los términos de ley y no con las TRD de cada proceso.
- Realizar ajustes en la herramienta para que cada vez que se requieran ajustar los tiempos de respuesta, el sistema no modifique los tiempos de las peticiones ya radicadas.
- Realizar ajustes para que toda PQRSD que ingresa a los correos de correspondencia y de atención al ciudadano, ingresen por a la bandeja de PQRSD de ORFEO y no a la de correspondencia general de ORFEO.
- Desarrollar en la herramienta de ORFEO el mecanismo a través del cual al buscar un usuario por C.C o NIT solamente despliegue un registro por persona creada y no el histórico de búsqueda del mismo usuario.

Igualmente es importante resaltar que desde el proceso de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, se ha brindado capacitación al equipo de radicación para la correcta clasificación de las PQRSD, no obstante lo anterior, si bien hay una tipificación inicial del grupo de radicación, cada servidor público y contratista tiene la responsabilidad de asignar la TRD que corresponde a la petición, tal como se encuentra establecido en el procedimiento Gestión de PQRSD Canal Virtual y correspondencia <https://www.adres.gov.co/planeacion/procesos-y-procedimientos>.

Respecto a la observación se verifica la base de datos y se evidencia que en la muestra seleccionada para la auditoría se encuentran cinco (5) registros que no corresponden a los establecidos en la Resolución 668 de 2018, por lo que se desarrollará en la herramienta con el nuevo contratista el mecanismo a través del cual al momento de radicar una PQRSD, se desplieguen las establecidas en la Resolución 668 de 2018, y no las TRD de cada proceso.

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

De otra parte, la DAF adelantará una revisión a la Resolución 668 de 2018 para actualizarla y ajustar el procedimiento frente a los cambios del sistema.

Oportunidad: "En la muestra señalada no fue posible establecer la oportunidad de la respuesta, toda vez que se observó información con falta de registro o sin relacionar, por lo tanto, la OCI no puede determinar para este período como se encuentra el indicador de oportunidad debido a las fallas en la clasificación de las PQRSD."; Se identificaron 3 PQRSD sin respuesta oportuna y 12 PQRSD a las que no fue posible identificar en la base, el término para ser resueltas:

Respecto a esta observación, se validó la información registrada en la base de datos remitida y se evidencia que del total de 14.386 PQRSD registradas, 14.380 PQRSD registran los términos para resolver, incluidas las 11 PQRSD de la muestra.

Frente a la PQRSD, clasificadas como "no definido" el sistema le asignó cero (0) días para su gestión, por lo que en su momento se instruyó al equipo de radicación tener precaución al momento de asignar la modalidad de la petición, evitando así estas inconsistencias, mientras se ajusta la herramienta.

Las 2 PQRSD de la muestra sin registro en "días transcurridos", esta situación fue identificada por el proceso de atención al ciudadano y será ajustado en la herramienta con el nuevo contratista.

Finalmente, frente a la observación de que el reporte generado en el sistema ORFEO contiene clasificaciones que no corresponden a las establecidas en la norma y que no fue posible establecer la oportunidad de la respuesta, es importante resaltar que a pesar de su clasificación, la herramienta permite establecer la oportunidad en la gestión de las PQRSD, que para el período evaluado la entidad atendió dentro de los términos de ley el 91% del total de PQRSD radicadas por ORFEO y el 9% por fuera de términos.

Se resaltan las acciones adelantadas por esta Dirección para fortalecer el proceso de radicación y gestión de las PQRSD en la entidad:

- Se han realizado acciones de sensibilización a los funcionarios y contratistas de la entidad para que las comunicaciones sean atendidas de acuerdo con las condiciones específicas de cada petición, ajustadas a las normas y a los procedimientos
- Campañas de concientización para generar respuestas oportunas a través del Boletín Sintonía.
- Socialización del Código de Integridad de la entidad enfocado a la diligencia en la gestión de las PQRSD.
- Reportes a las dependencias y líderes de PQRSD para su seguimiento y control.
- Capacitaciones respecto a la responsabilidad de los servidores públicos en la gestión oportuna de las PQRSD y las sanciones disciplinarias en las que incurrirían.

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

## 2. Calidad:

*“La falta de clasificación podría generar debilidades en la atención de las PQRSD de la entidad, pues no es posible llevar un control adecuado sobre el ingreso de las peticiones y el tipo al que pertenecen, afectando los indicadores de atención al ciudadano de la ADRES, hecho por el cual se deberá adelantar acciones de mejora.”*

*Como lo mencionamos anteriormente, desde atención al ciudadano se han tomado acciones para mejorar el proceso de radicación y clasificación de las PQRSD en ORFEO y se han realizado capacitaciones al equipo de correspondencia; se ha brindado capacitación y asesoría a los servidores públicos y contratistas para el uso adecuado de la herramienta, ajustados a las normas y a los procedimientos; se ha sensibilizado a los funcionarios a través del Boletín Sintonía; se han realizado las mejoras a la herramienta bajo ajustes razonables. Acciones estas que continuaremos realizando de conformidad con las competencias asignadas a la dependencia.*

*Finalmente, es importante resaltar las acciones que se adelantan actualmente para la contratación de nuevos desarrollos para ORFEO, lo que nos permitirá contar con una herramienta más robusta y acorde con las necesidades tanto de la entidad como para el proceso de seguimiento y control que realiza esta dirección.*

**Observación Final OCI:** Analizada la respuesta se mantiene la observación, toda vez que, para el periodo de la evaluación, persisten algunas debilidades en la gestión de PQRSD en relación con la calidad u oportunidad de la información que se reporta del sistema ORFEO e igualmente se manifiesta en la respuesta la necesidad de adelantar acciones de mejora por parte del proceso de atención al ciudadano de ADRES, por lo tanto, se deberán cargar dichas actividades en el sistema Eureka.

### Acciones Constitucionales:

Mediante oficio Radicado No 20221300027843 del 09 de mayo de 2022, se efectuó requerimiento a la OAJ de la ADRES, relacionada con las acciones constitucionales atendidas y gestionadas.

Mediante correo electrónico del 16 de mayo de 2022, la OAJ hizo entrega a la Oficina de Control Interno de la información relacionada con las acciones de tutelas radicadas en la entidad de los periodos noviembre 2021 – abril 2022.

Es necesario señalar que para el periodo objeto de seguimiento, se encuentra en plena operación la herramienta de CRM, en donde se pueden observar datos en

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

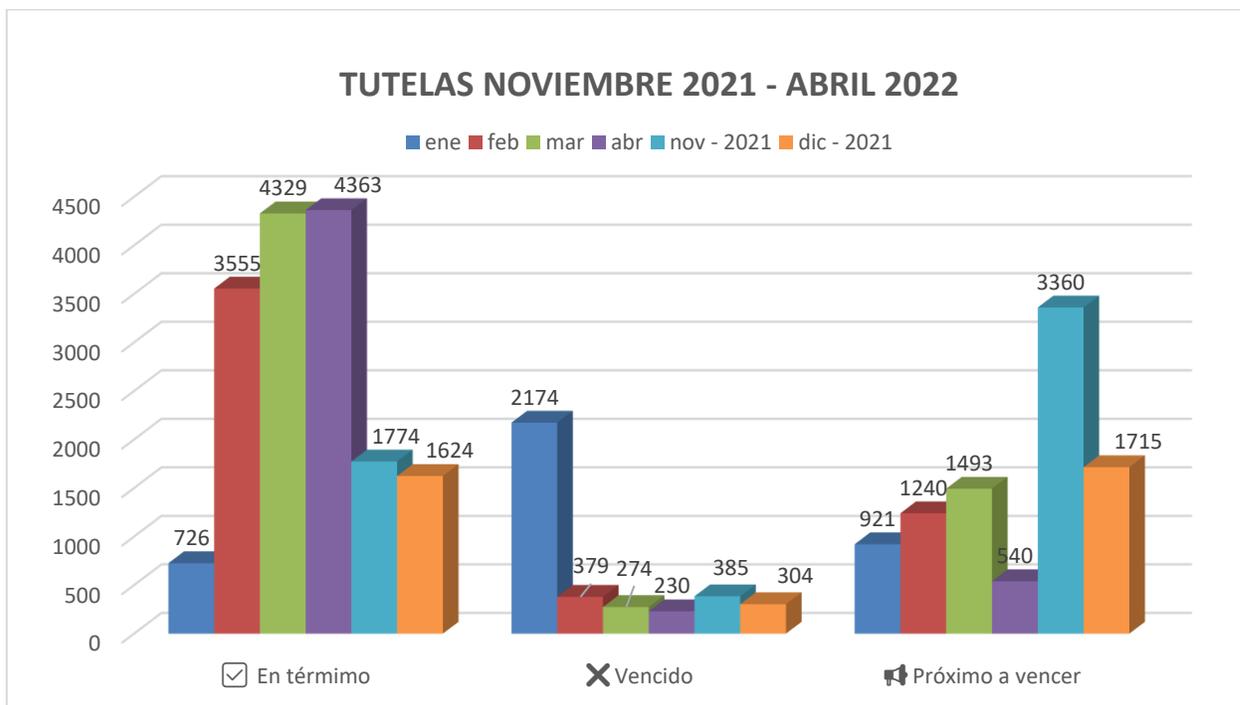
tiempo real y las tendencias que puede presentar las acciones constitucionales presentando alertas tempranas, de ser el caso.

En la base de datos de Acciones Constitucionales entregadas por la OAJ a la Oficina de Control Interno, se observa que 29386 fueron radicadas y tramitadas, que se representan para cada periodo, así:



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

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



De la información entregada por la OAJ referente a las acciones constitucionales, se evidenció que el mayor vencimiento se presentó en el mes de enero con 2174 acciones atendidas fuera de los términos otorgados por el juez.

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

Nº TUTELA	PRIORIDAD	PROVIDENCIA	ABOGADO	FECHA NOTIFICACIÓN	TÉRMINO (DÍAS)
<b>2022-00043 JUZGADO 001 PROMISCO MUNICIPAL DE SAN JUAN DE URABA</b>	<input type="checkbox"/> URGENTE	Admisión Prestación de servicios de salud en Régimen de Excepción	Indira E Chavez	30/03/2022	3 días
<b>2021-00276 JUZGADO 001 PROMISCO MUNICIPAL DE Río DE ORO</b>	<input checked="" type="checkbox"/> ORDINARIO	Admisión Prestación de servicios de salud	Sandra Herrera	4/11/2021	3 días
<b>2021-01363 JUZGADO 067 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ</b>	<input checked="" type="checkbox"/> ORDINARIO	Auto de Trámite Prestación de servicios de salud	Jenny García	12/11/2021	3 días
<b>2021-00153 JUZGADO 002 PENAL MUNICIPAL DE FLORENCIA</b>	<input checked="" type="checkbox"/> ORDINARIO	Fallo Prestación de servicios de salud	Jenny García	3/11/2021	3 días

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

2022-00001 JUZGADO 009 ADMINISTRATIVO DE CARTAGENA	<input type="checkbox"/> URGENTE	Incidente Reclamaciones con cargo a la extinta subcuenta ECAT, hoy Otras Prestaciones	Jenny García	26/01/2022	3 días
---	-------------------------------------	---	-----------------	------------	--------

### Análisis de cada asunto de tutela objeto de la muestra

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Traslado	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
				SI	NO
05051408900 12022000430 0	JUZGADO 001 PROMISCO MUNICIPAL DE SAN JUAN DE URABA	3 días	<p>La acción de tutela de la referencia se tiene clasificación de prioridad urgente, el accionante solicitó el amparo de los derechos fundamentales a la salud, seguridad social y a la vida, en condiciones dignas, presuntamente vulnerados por Sanidad Militar, entidad accionada, quien no ha realizado la prestación de servicios de salud en las condiciones de normalidad.</p> <p>La entidad profiere respuesta dentro del término estipulado por el juzgado, alegando falta de legitimación en la causa por pasiva, y relación de la cobertura por parte de EPS mas no de ADRES en cuanto a la prestación de servicio de Salud.</p> <p>De la trazabilidad de la tutela se puede establecer que el 23 de mayo de 2022, se decretó la nulidad, se dio fallo de 1ra instancia que DECLARA carencia actual de objeto por hecho superado y ordena el archivo favorable para la entidad.</p>	x	
2021-00276- 00	JUZGADO 001 PROMISCO MUNICIPAL DE Río DE ORO	2 días	<p>La acción de tutela de la referencia se tiene clasificación de prioridad ordinaria, el accionante solicitó el amparo de los derechos fundamentales a la salud, seguridad social y a la vida, en condiciones dignas, presuntamente vulnerados por EPS, entidad accionada, quien no ha realizado la prestación de servicios de salud en las condiciones de normalidad.</p> <p>La entidad profiere respuesta dentro del término estipulado por el juzgado, alegando falta de legitimación en la causa por pasiva, y relación de la cobertura por parte de EPS mas no de ADRES en cuanto a la prestación de servicio de Salud.</p> <p>De la trazabilidad de la tutela se puede establecer que el 23 de mayo de 2022, se decretó la nulidad, se dio fallo de 1ra instancia que DECLARA carencia actual de objeto por hecho superado y ordena el archivo favorable para la entidad.</p>		x
11001400306 72021013630 0	JUZGADO 067 CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ	1 Día	El accionante de tutela solicita la prestación de servicios de salud al igual que solicita el reconocimiento de traslados, solicitó el amparo de los derechos fundamentales a la salud, la vida en condiciones dignas, presuntamente vulnerados por la EPS ASMET SALUD, entidad accionada, quien no ha realizado la prestación de servicios de salud en las condiciones de normalidad.	x	

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

RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	Traslado	OBSERVACIONES	¿RESPUESTA EN TERMINOS?	
				SI	NO
			La entidad profiere respuesta fuera de los términos de ley, pero antes del fallo, se encontró que la sentencia concede el amparo y ordenó a la EPS ASMET SALUD, pero sin embargo desvincula a la entidad.		
11001400306 72021013630 0	JUZGADO 002 PENAL MUNICIPAL DE FLORENCIA	1 Días	La accionante de tutela solicita la prestación de servicios de salud por atención de accidente de tránsito, solicitó el amparo de los derechos fundamentales a la salud, la vida en condiciones dignas, presuntamente vulnerados por la EPS al no realizar la autorización de los servicios, entidad accionada, quien no ha realizado la prestación de servicios de salud en las condiciones de normalidad.  La entidad profiere respuesta en los términos de ley aclarando los términos en los que opera las pólizas de seguro SOAT y los alcances de las cuentas ECAT.	X	
11001400306 72021013630 0	JUZGADO 009 ADMINISTRATIVO DE CARTAGENA	1 Días	La acción de tutela solicita la prestación de servicios de salud para la atención de una paciente oncológica, la cual solicito el amparo de los derechos fundamentales a la salud, la vida en condiciones dignas, presuntamente vulnerados por la EPS al no realizar la autorización de los servicios en el INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA distinta a la señalada por la EPS Sanitas	X	

## Observación Nro. 2:

### Criterio:

**Constitución Política, Artículo 86** - La toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad.

La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión.

Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

En ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución.

La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.

**Decreto 2591 de 1991**- "Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política".

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

**ARTICULO 27.-Cumplimiento del fallo.** Proferido el fallo que concede la tutela, la autoridad responsable del agravio deberá cumplirla sin demora.

Si no lo hiciere dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes, el juez se dirigirá al superior del responsable y le requerirá para que lo haga cumplir y abra el correspondiente procedimiento disciplinario contra aquél. Pasadas otras cuarenta y ocho horas, ordenará abrir proceso contra el superior que no hubiere procedido conforme a lo ordenado y adoptará directamente todas las medidas para el cabal cumplimiento de este. El juez podrá sancionar por desacato al responsable y al superior hasta que cumplan su sentencia.

Lo anterior sin perjuicio de la responsabilidad penal del funcionario en su caso.

En todo caso, el juez establecerá los demás efectos del fallo para el caso concreto y mantendrá la competencia hasta que esté completamente restablecido el derecho o eliminadas las causas de la amenaza.

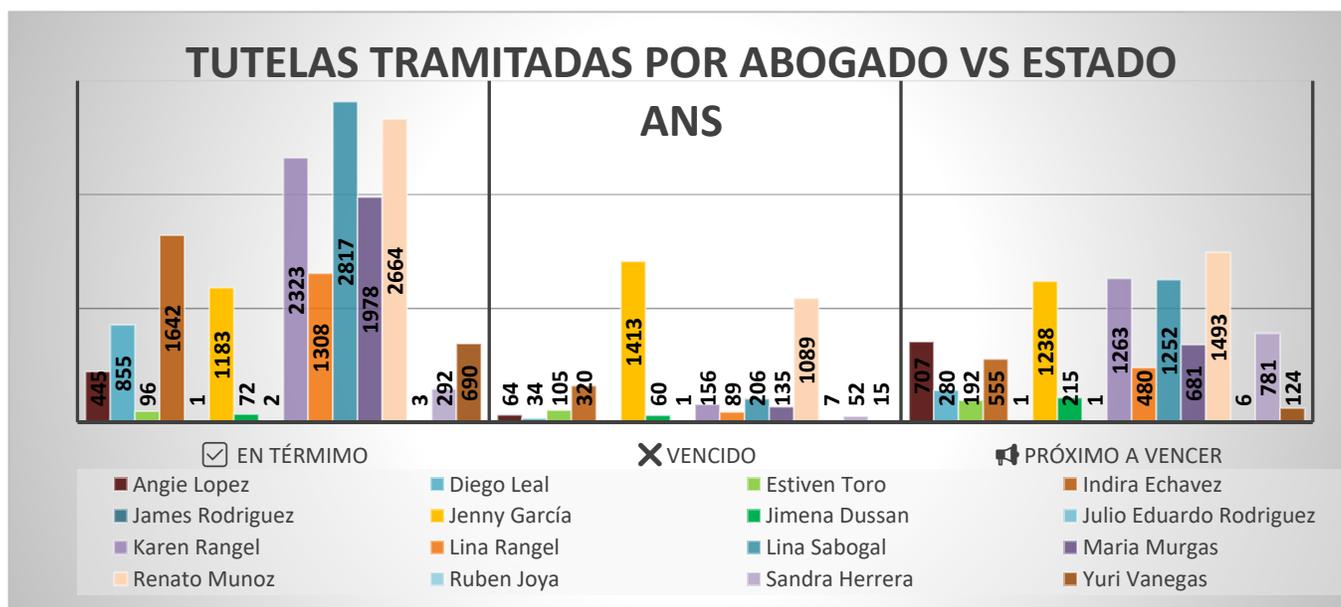
**ARTICULO 30.-Notificación del fallo.** El fallo se notificará por telegrama o por otro medio expedito que asegure su cumplimiento, a más tardar al día siguiente de haber sido proferido.

**ARTICULO 31.-Impugnación del fallo.** Dentro de los tres días siguientes a su notificación el fallo podrá ser impugnado por el Defensor del Pueblo, el solicitante, la autoridad o el representante del órgano correspondiente, sin perjuicio de su cumplimiento inmediato.

Los fallos que no sean impugnados serán enviados al día siguiente a la Corte Constitucional para su revisión.

### Condición:

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



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

Por lo anterior, es necesario señalar que, de 29386 acciones de tutela gestionadas, se presenta un vencimiento de 3.746. Frente al análisis por apoderado de ADRES, se evidenció que, en dos de ellos reposa el mayor vencimiento con 1413 y 1089 acciones vencidas respectivamente, lo que implica un 12.75% de vencimientos. Esta situación podría materializar en riesgos de gestión, tanto para el proceso como para la Dirección de la entidad.

**Causa:**

Los vencimientos de las acciones constitucionales (12.75%), obedecen posiblemente al periodo en el que terminan los contratos para el personal de apoyo del proceso de atención a las tutelas. El personal de planta asignado al proceso puede ser insuficiente para contestar todas las acciones constitucionales que la entidad reporta.

**Efecto:**

La falta de atención oportuna de la totalidad de las acciones constitucionales podría afectar la gestión y materializar riesgos que afecten la reputación de la entidad, igualmente de las falencias detectadas en la atención, podría incrementarse los fallos en contra, y un mayor desgaste administrativo, probablemente se deberá afrontar asimismo un incremento en los incidentes.

**Respuesta del área, mediante oficio Nro. 20221200042823 de fecha 07/07/2022**

*Tal y como se puede observar, la Oficina de Control Interno, con acierto, indica que la causa de ese incremento en la falta de atención de las acciones de tutela se debió a una situación ajena al proceso: la contratación de personal que apoyara el procedimiento, pues la carga excede en demasía la capacidad del personal de planta con el que cuenta la ADRES.*

*En otras palabras, la causa es exógena, por lo que esta Jefatura considera que deba aclararse de forma expresa dentro del informe que la mejora no es dentro del procedimiento de "respuesta a solicitud de informes en acciones de tutela", sino en el proceso de contratación de la Entidad.*

*Sin perjuicio de lo anterior, debe indicarse que, con ocasión de una observación similar durante la auditoría inmediatamente anterior, ya se planteó un Plan de Mejoramiento, actualmente aprobado desde la Oficina de Control Interno, que se encuentra en ejecución, con las siguientes acciones:*

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

*Las acciones relacionadas con la contratación de personal tienen como plazo de ejecución el 31 de diciembre de 2022, y se podrá observar su real impacto en el proceso de prórrogas de contratos que se realizarán finalizando agosto de 2022.*

*Por tal motivo, se considera que plantear un nuevo plan de mejora cuando aún no se ha terminado el propuesto en la anterior auditoría para la misma causa ocasionaría sobrecargas administrativas para el Grupo de Acciones Constitucionales y de Tutela, ya que el objetivo a mejorar es el mismo con los mismos mecanismos.*

**Observación Final de la OCI:** Analizada la respuesta, la OCI mantiene la observación, pues si bien los vencimientos de tutelas son del 12.75%, se recomienda adelantar un análisis de cargas por abogado y de acuerdo al histórico que ha presentado la entidad, hecho que permitirá establecer una estrategia que logre mitigar los riesgos de vencimiento que el proceso atribuye en la sobrecarga en el personal de planta y la ausencias en los periodos de transición contractual, es por ello que también se recomienda realizar mesas de trabajo con el objetivo de coordinar con el proceso de gestión contractual, los tiempos que se requieren para prevenir las ausencias en el personal de apoyo de acciones constitucionales.

Ahora bien, en atención al Plan de Mejoramiento que está en ejecución, el proceso con ocasión del informe IRLE Nro. 12 – vigencia 2022 que se encuentra en ejecución, dado que sus acciones están enfocadas a una situación similar y su fecha de finalización está vigente, no se formularan acciones de mejora para esta observación, sin embargo, con el fin de determinar la efectividad en dicho Plan, se incluirá esta observación, para que en próximos seguimientos determinar su efectividad.

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

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

### **Evaluación al diseño de Riesgo de Corrupción Identificado:**

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

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

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

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

**Fuente: secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica**

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

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

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

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

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

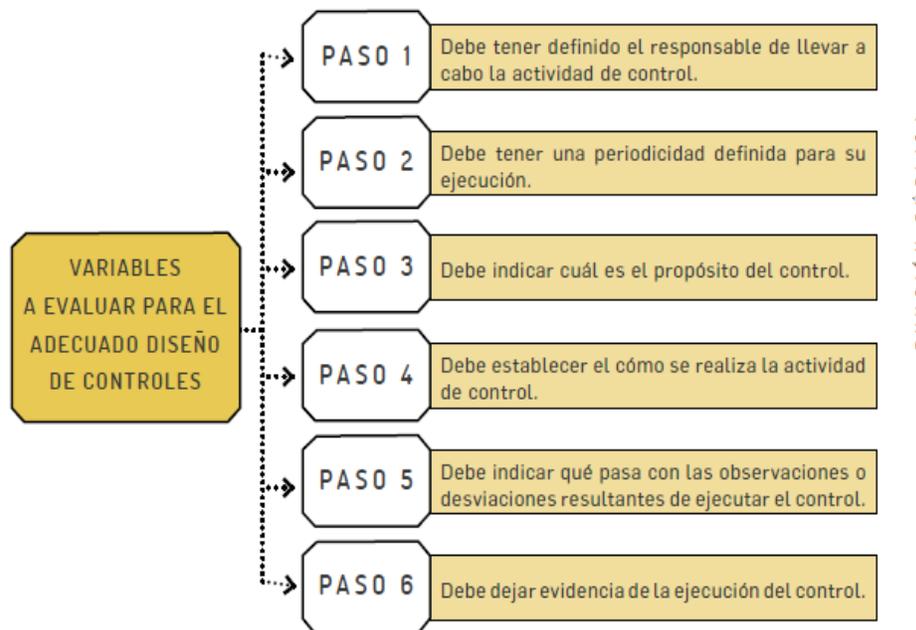
	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR12
			Versión:	3
	FORMATO	INFORME DE EVALUACIÓN	Fecha:	03/05/2022

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

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

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

Esquema 10. Pasos para diseñar un control



Respuesta del área:

**1. Resultado del análisis y evaluación al diseño de controles para mitigación de riesgo:**

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

*“El proceso tiene identificado 4 eventos de riesgos asociados al procedimiento evaluado, un evento de corrupción, dos de gestión y uno de seguridad de la Información. En cuanto a los riesgos de corrupción, gestión y seguridad de la información, no se tienen formuladas acciones de fortalecimiento a la gestión de riesgo y se recomienda actualizar y evaluar los atributos de los controles asociados a los eventos de riesgo.” Se recomienda la formulación acciones de fortalecimiento a la Gestión de Riesgo en la vigencia 2022.*

De conformidad con el análisis y evaluación realizado por la OCI a los controles y riesgos establecidos para la mitigación del riesgo en el proceso de Atención al Ciudadano y de conformidad con el seguimiento realizado y plasmado en el documento Excel anexo al informe preliminar de auditoría, se evidencia que el proceso de Atención al Ciudadano ha realizado los controles establecidos y los mismos han sido efectivos y se ejecutan adecuadamente.

Por lo anterior y con base en las recomendaciones emitidas, se formularán acciones de fortalecimiento a la Gestión de Riesgo en la vigencia 2022 y se actualizarán en la herramienta EUREKA, con la asesoría y acompañamiento de la OAPCR.

Desde esta dirección, continuaremos con el compromiso de gestionar y adelantar las acciones necesarias para fortalecer el proceso de radicación y trámite

**Observación Final de la OCI:** Analizada la respuesta a la observación se mantiene, toda vez que, de acuerdo con la guía de identificación y administración de riesgos de la Función Pública, se recomienda se realice la actualización de los riesgos del proceso estableciendo acciones de fortalecimiento a los controles para la presente vigencia.

## 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:

- Se realizó transición entre el sistema CRM del módulo de PQRSD al software de gestión documental ORFEO, donde se evidenció falencias en la categorización de las peticiones al momento de registrarse.
- Es importante sensibilizar a los funcionarios y contratistas de la entidad para que las comunicaciones sean procesadas de acuerdo con las condiciones específicas de cada petición, ajustadas a las normas y de acuerdo con el uso del sistema ORFEO. La aplicación debe gestionarse de manera adecuada y oportuna.
- Frente a la totalidad de las PQRSD para el periodo evaluado, respecto al cumplimiento y oportunidad de respuesta, y en razón a las debilidades en la

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

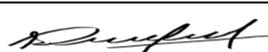
categorización y clasificación de las peticiones, no es posible determinar precisamente en términos generales la oportunidad de atención de las PQRD para el periodo noviembre 2021 - abril 2022.

- El proceso tiene identificado 4 eventos de riesgos asociados al procedimiento evaluado, un evento de corrupción, dos de gestión y uno de seguridad de la Información. En cuanto a los riesgos de corrupción, gestión y seguridad de la información, no se tienen formuladas acciones de fortalecimiento a la gestión de riesgo y se recomienda actualizar y evaluar los atributos de los controles asociados a los eventos de riesgo.

### 3. RECOMENDACIONES

- Evaluando el trámite de las PQRSD allegadas a la ADRES, se observó que persisten respuestas extemporáneas por parte de algunas áreas en sus diferentes procesos, por lo que se recomienda hacer capacitaciones de los tiempos de respuesta al interior de las dependencias con mayor índice de vencimientos.
- Gestionar la revisión y actualización de la Resolución 668 del 2018, "Por la cual se establecen las políticas para el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias", con el fin de actualizarla a la normatividad vigente aplicable y a los requerimientos del Grupo de Atención al Ciudadano, así mismo, se establezca los mecanismos de seguimiento a las respuestas, con el fin de atender los requerimientos dentro de los términos legales.
- Se recomienda realizar un seguimiento especial a la transición entre CRM y ORFEO, si bien es evidente el avance en cuanto a su operatividad, aún se reportan falencias en cuanto a la atención de PQRSD, por lo que es necesario efectuar ajustes al sistema para que cumpla con las características necesarias para ser una herramienta apropiada para la atención al ciudadano.

### 4. RESPONSABLES DE LA AUDITORÍA

<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>	<b>Proceso</b>	<b>ROLES Y RESPONSABILIDADES</b> (Auditor líder, Auditado, Auditor, Observador, jefe OCI)
<b>Diego Fernando Guerra Bolaños</b>		<b>Control Interno</b>	<b>Auditor</b>

**Fecha de Revisión:** 07/07/2022

**Fecha de Aprobación:** 07/07/2022

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

Cordialmente,



Firmado Digitalmente por  
**DIEGO HERNANDO SANTACRUZ S.**  
 Jefe OCI

**Elaboró:** Diego Fernando Guerra Bolaños

## ANEXOS

### CONTROL DE CAMBIOS

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