

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR15
			Versión:	2
	FORMATO	INFORME EJECUTIVO EVALUACIÓN	Fecha:	19/10/2022

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	13	Mes:	12	Año:	2024
------------------------------	------	----	------	----	------	------

Nombre de Auditoría	Seguimiento al cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 - Atención al Ciudadano y PQRSD Y Acciones Constitucionales y Acciones de Tutela.
Líder de Proceso / Jefe (s) Dependencia(s)/ Responsable:	LUZ MYRIAM CIRO FLÓREZ. Directora Administrativa y Financiera. AURA MARÍA GÓMEZ DE LOS RÍOS Coordinadora de Gestión Contractual
Jefe Oficina de Control Interno	DEISY CAROLINA FLOREZ PARDO.
Equipo Auditor	Santiago A Gomez G.

1. Objetivo de la Evaluación:

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

2. Alcance de la Evaluación:

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, del 01 de mayo de 2024 al 25 de octubre 2024, 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.

3. Metodología: Para la realización de la evaluación se tuvo en cuenta lo siguiente:

Planeación: Mediante comunicación con radicado No. 20241100561783 del 29/10/2024, se remitió el informe preliminar por parte de la OCI para comentarios, mediante correos electrónicos del 06/12/2024 se dio respuesta por parte de la DAF y la OAJ. Se remitió el informe final con radicado No.: 20241100576943 del 10/12/2024. La evaluación realizada contemplo los siguientes aspectos:

- Atención oportuna de calidad frente a las peticiones radicadas por los medios de atención al ciudadano.
- Atención a las peticiones recibidas a través del aplicativo ORFEO.
- Resultados del Plan de mejoramiento de los servicios de atención al ciudadano suscrito por la dependencia con la OCI.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR15
			Versión:	2
	FORMATO	INFORME EJECUTIVO EVALUACIÓN	Fecha:	19/10/2022

- Conclusiones y Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno

1. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES.

Teniendo en cuenta los aspectos analizados en el desarrollo del informe, basados en la información reportada y las validaciones realizadas por la Oficina de Control Interno (OCI), se resaltan los siguientes puntos clave:

- En términos generales La ADRES ha cumplido, con las obligaciones establecidas en la Ley 1474 de 2011, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 668 de 2018. En lo que respecta a la gestión de PQRSD durante el período del informe (del 1 de mayo al 25 de octubre de 2024), se observó un porcentaje de oportunidad del 79.32%.
- Por otro lado, de la muestra seleccionada por la OCI de 30 PQRSD, el 33.33% se respondieron dentro de los términos legales, lo que refleja un cumplimiento limitado en la atención oportuna de las solicitudes. Este resultado indica que, aunque un porcentaje de las PQRSD fueron tramitadas a tiempo, más de la mitad (el 53.33%) se gestionaron fuera de los plazos establecidos, lo que sugiere una deficiencia significativa en el cumplimiento de los tiempos estipulados. Además, un 6.67% de los casos están vencidos, lo que refuerza la necesidad de mejorar los procesos para asegurar una mayor eficiencia y cumplimiento en la atención de las PQRSD, en línea con la normatividad vigente.
- De la muestra seleccionada por la OCI, se evidenció que algunos procesos están cerrando las PQRSD, sin la debida validación de la solicitud inicial, como por ejemplo en el radicado de entrada 20246305907292; se indicó cierre por funcionario específico con motivo a que no se visualizaba de manera clara la imagen; sin embargo, en la validación se evidencia la solicitud clara y legible del usuario; para el cual no existió un radicado de salida con respuesta de fondo a su solicitud.
- Así mismo se identifica una observación que ameritan al Grupo de Atención al Ciudadano, junto con las áreas de gestión, definir e implementar acciones de mejora para subsanar la observación identificada. Estas acciones deben ser registradas en el sistema EUREKA para su seguimiento y cumplimiento.

Acciones de Tutela Gestionadas (01 de mayo 2024 - 25 de octubre de 2024):

- En lo que respecta a la gestión de Acciones de Tutela durante el período del informe (del 1 de mayo al 25 de octubre de 2024), se gestionaron un total

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR15
			Versión:	2
	FORMATO	INFORME EJECUTIVO EVALUACIÓN	Fecha:	19/10/2022

de 60.642 de acciones de tutela, de estas 46 tutelas que representan el (0.080%) vencieron fuera de los términos otorgados por el juez.

- En cuanto a las Acciones de Tutela la OAJ es la encargada de dar respuesta a los requerimientos constitucionales, sin embargo, la falta de oportunidad en la respuesta extemporánea a las acciones de tutela se presentó por demora en otras dependencias, en dar respuesta a los requerimientos de información por parte de esta OAJ, limitando así el tiempo de respuesta por parte del abogado encargado de la acción constitucional. De lo anterior se evidenció que la mayor demora en entrega de insumos para la respuesta de las acciones de tutela es el contratista CISA.
- Durante el desarrollo de la auditoría, se presentó una dificultad en la revisión por parte de la Oficina de Control Interno (OCI) en el aplicativo CRM Tutelas, debido a que el usuario asignado a la OCI no dispone de los permisos necesarios para realizar la consulta y validación de la información. Por lo tanto, es necesario asignar un usuario con los permisos adecuados a la OCI para las auditorías de 2025, con el fin de asegurar un proceso de revisión eficiente.
- Finalmente, de la muestra seleccionada de 35 acciones tutelas para evaluar la oportunidad en términos legales, treinta y cuatro (34) equivalentes al 97.1% se respondieron dentro de los términos legales y una (1) acción de tutela fuera de términos, lo que indica un alto cumplimiento en la atención oportuna de las tutelas.

RECOMENDACIONES.

En vista de los hallazgos presentados en el informe de auditoría a continuación, se sugieren las siguientes recomendaciones para mejorar el procedimiento de atención al ciudadano:

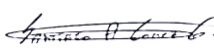
- Se sugiere continuar con la sensibilización a los funcionarios y contratistas responsables de las peticiones, sobre la importancia de la atención oportuna de la PQRS, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción.
- Continuar fortaleciendo la oportunidad en la atención de respuesta de las PQRS, realizando comparativos que evidencien la reducción de las contestaciones fuera de término, verificando que se encuentran vinculadas en el aplicativo ORFEO, en cuanto a la entrada y salidas de estas.
- Implementar un mecanismo de revisión a las no conformidades teniendo en cuenta que estas deben tener al menos un acta evidenciando las dificultades presentadas durante la operación, así como también un proceso de

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR15
			Versión:	2
	FORMATO	INFORME EJECUTIVO EVALUACIÓN	Fecha:	19/10/2022

seguimiento antes de su respectivo cierre por direccionamiento de las dependencias

- La Dirección de Otras prestaciones debe establecer mecanismos para dar respuestas oportunas de los PQRSD en los términos legales.
- El contratista CISA debe establecer prioridad en la entrega de insumos para el proceso de la OAJ del area de Acciones Constitucionales y Tutelas para que esta de respuesta a los requerimientos de los diferentes despachos judiciales del país en los términos legales otorgados.

Al implementar estas recomendaciones, la entidad podrá mejorar la eficiencia y eficacia de su proceso de atención al ciudadano, lo que llevará a una mayor satisfacción del ciudadano y al cumplimiento de los requisitos normativos.

5 RESPONSABLES DEL SEGUIMIENTO			
Nombre	Firma	Proceso	ROLES Y RESPONSABILIDADES (Auditor líder, Auditado, Auditor, Observador, jefe OCI)
Santiago Alfonso Gomez Gutierrez		Control y Evaluación de la Gestión	Auditor

Fecha de Revisión: 16/12/2024

Fecha de Aprobación: 16/12/2024

Cordialmente,



Firmado Digitalmente por
DEISY CAROLINA FLOREZ
PARDO
Jefe OCI.

Elaboró: Santiago A Gomez G.

ANEXOS. Informe Final.

CONTROL DE CAMBIOS.

	PROCESO	CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	Código:	CEGE-FR15
			Versión:	2
	FORMATO	INFORME EJECUTIVO EVALUACIÓN	Fecha:	19/10/2022

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
01	20 de abril de 2018	Versión Inicial	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI
02	25 de noviembre de 2019	Estandarización Tipo, Tamaño Letra. Márgenes. Incorporación de responsables Se ajusto el nombre del formato	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI	Diego Santacruz Jefe de la OCI
03	20/05/2022	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
04	12/11/2024	Se actualiza logo ADRES en el formato.	Vivian Iveth Herrera Colmenares - OCI		