

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

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	24	Mes:	07	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 DAF. MARTHA LIGIA SERNA Gestor de Operaciones DAF. MARCOS JAHER PARRA OVIEDO. Jefe Oficina Asesora Jurídica (e.)
Jefe Oficina de Control Interno (E).	CESAR JOAQUIN SOPO SEGURA.
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 noviembre de 2023 al 30 de abril 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:**

La Oficina de Control Interno, en su Rol de "Evaluación y Seguimiento", incluyó en el Plan Anual de Auditorías Internas de la presente vigencia, la Evaluación a una muestra de PQRSD y Acciones de Tutela 2024.

Planeación de la Evaluación: Para el desarrollo de la Evaluación se elaboró un plan de trabajo enfocado en riesgos, que incluyó:

- **Comunicación del inicio de Auditoría:** Mediante memorando ORFEO 20241100124643 del 27 de mayo de 2024, se informó acerca del inicio de la evaluación a la Dirección Administrativa y Financiera -DAF, y a la Oficina Asesora Jurídica OAJ.

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

- **Informe Preliminar:** A través de radicado ORFEO 20241100133013 del 26 de junio 2024, la Oficina de Control Interno emitió el informe preliminar, para que se realizaran comentarios a las observaciones presentadas.

- **Respuesta a Informe Preliminar:** A través de radicado ORFEO 20246000136273 del 05 de julio de 2024 se recibió respuesta por parte de la Dirección Administrativa y Financiera -DAF., comentarios que fueron incorporados en el informe final.

Y a través del radicado ORFEO 20241210137733 del 12 de julio de 2024 se recibió respuesta por parte de la Oficina Asesora Jurídica OAJ., comentarios que fueron incorporados en el informe final.

- **Informe Final:** A través de radicado ORFEO 20241100138323 del 16 de julio de 2024, la Oficina de Control Interno emitió el informe Final, de la evaluación efectuada, se generaron cuatro (4) observaciones finales y se solicitó a la Dirección Administrativa, formular las acciones de mejora en la herramienta Eureka. Y una (1) Observación final para el área de Acciones constitucionales donde La OCI sugiere que las acciones para mejorar la oportunidad del envío de información en acciones de tutela deben centrarse dentro de los procesos misionales directamente relacionados con las falencias identificadas; esto implica que la responsabilidad de implementar mejoras recae principalmente en la Dirección Administrativa y Financiera, que es la encargada de estos procesos.

1. CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES.

PQRSD y Atención al Usuario Gestionadas (01 de noviembre 2023 - 30 de abril de 2024):

1. De acuerdo con lo anterior, se observó que el porcentaje de oportunidad es de 79.66% entre el período comprendido entre 01 de noviembre de 2023 al 30 de abril 2024., para el porcentaje tramitado fuera de termino 19.78%., para los vencidos 0.45%., en términos 0.1%, y por vencer 0.01% para un total general de 38.582 quejas validadas para toda la entidad.
2. Resultado de la evaluación de la muestra de las PQRSD se estableció debilidades en algunos aspectos como: debilidad, en la falta de oportunidad en el registro de documentos en ORFEO, la oportunidad en la respuesta a las PQRSD, conforme a la Ley 1755 de 2015, y a la ley de transparencia Ley 1712 de 2014.
3. De la muestra seleccionada por la OCI, se evidenció un incremento en la falta de oportunidad en la atención de PQRSD, igualmente se observó que las respuestas dadas a las peticiones no se encuentran vinculadas en el aplicativo ORFEO, en cuanto a la entrada y salidas de estas.
4. Definición de acciones correctivas para observaciones identificadas: El Grupo de Atención al Ciudadano, junto con las áreas de gestión, deben definir e implementar acciones de mejora para subsanar las tres (3) observaciones identificadas. Estas acciones deben ser registradas en el sistema EUREKA para su seguimiento y cumplimiento.

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

5. Se evidencio la ausencia de una coordinación en el grupo de atención al ciudadano, dado que la estructura y funciones del área es parcial, teniendo en cuenta las disposiciones legales, los tiempos prolongados de gestión, riesgo reputacional, insatisfacción de los ciudadanos, sanciones económicas, acciones judiciales, silencios administrativos, investigaciones por entes de control, lo anterior, puede generar posibles sanciones y costos adicionales para la Entidad.
6. De la prueba de recorrido realizada por la OCI al área de atención al usuario se evidencio cumplimiento a las políticas internas GSCI- PR03, no obstante, no se cuenta con un buzón de SQRF desde el año 2019, aunado al procedimiento GSCI-PR04, el cual esta inactivo desde el año 2021. La falta de un buzón de sugerencias limita severamente la capacidad de la entidad para recibir comentarios directos de los ciudadanos o usuarios. Esto dificulta la identificación de áreas de mejora y la corrección de deficiencias en sus servicios o procesos teniendo en cuenta que El buzón de sugerencias no solo facilita la retroalimentación, sino que también promueve la transparencia y una comunicación abierta entre la entidad y el público.
7. La deficiencia de las funciones del área de atención al ciudadano así como la falta de coordinación conlleva a tiempos prolongados en la gestión de las PQRSD; teniendo en cuenta que La falta de una estructura organizativa adecuada para manejar estos procesos dificulta la trazabilidad, el uso eficiente de la información y la gestión documental, lo cual puede resultar en demoras y falta de seguimiento efectivo a las solicitudes y quejas de los ciudadanos; La falta de una estructura organizativa clara y de responsabilidades definidas para el manejo de las PQRSD es evidente. Esto ha llevado a una gestión fragmentada y poco eficiente, con prolongación de los tiempos de respuesta. Es crucial implementar una estructura completa y no fraccionada que asegure una gestión fluida y eficaz de estos procesos.
8. La Dirección Administrativa y Financiera en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos, deben realizar la verificación de los controles establecidos para este riesgo de corrupción, se observa que aplicando los controles a la probabilidad del riesgo inherente estos no varían respecto de la probabilidad, el impacto y la zona residual, por lo cual evidencio que con la aplicación de los controles no se está teniendo ningún efecto; por lo que se sugiere revisar los controles en mención.
9. Es crucial revisar las funciones del área jurídica, y la importancia de un profesional jurídico de apoyo en el área, para incluir en el grupo de trabajo de atención al ciudadano de manera efectiva. Esto asegurará que las respuestas sean adecuadas desde el punto de vista legal y contribuirá a mejorar la eficiencia del proceso de manejo de estas solicitudes.

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

Acciones de Tutela Gestionadas (01 de noviembre 2023 - 30 de abril de 2024):

1. Se gestiono un total de 53.399 acciones de tutela. De estas, acciones 32 tutelas (0.060%), vencieron fuera de los términos otorgados por el juez. En termino 52.650 (98.6%), próximas a vencer 717 (1.3%) para un total del (100%).
2. la OAJ es la encargada de dar respuesta a los requerimientos constitucionales. La falta de oportunidad en la respuesta extemporánea a las acciones de tutela se presenta 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, aunado a lo anterior, debido a la alta demanda de acciones de tutela y el flujo de ingreso y salida de las mismas a través del operador de correspondencia 472, es otro contratiempo para dar respuestas a las acciones constitucionales en el término legal.
3. Muestreo de Tutelas para Evaluar la Oportunidad en términos legales:
Se tomó una muestra de 20 acciones de tutela. De las cuales quince (15) equivalentes al 75% se respondieron dentro de los términos legales, lo que indica un alto cumplimiento en la atención oportuna de las tutelas.
4. La OAJ en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos, deben realizar la verificación de los controles establecidos para este riesgo de corrupción, dado que se observó que aplicando los controles a la probabilidad del riesgo inherente estos no varían respecto de la probabilidad, el impacto y la zona residual, con lo cual se evidencio que con la aplicación de los controles no se está teniendo ningún efecto; por lo que se sugiere revisar los controles en mención.
5. La OCI sugiere que las acciones para mejorar la oportunidad del envío de información en acciones de tutela deben centrarse dentro de los procesos misionales directamente relacionados con las falencias identificadas; esto implica que la responsabilidad de implementar mejoras recae principalmente en la Dirección Administrativa y Financiera, que es la encargada de estos procesos.

Se mantienen las **observaciones 1, 2, 3, 4**, para lo cual se debe establecer plan de mejoramiento por el proceso, a través de la herramienta Eureka.

RECOMENDACIONES.

Se sugiere la utilización de normatividad ISO, teniendo en cuenta que es importante para la medición de la calidad en PQRSD y atención al usuario de la entidad.

Se debe evaluar la necesidad de talento humano que se requiere para el área de Atención al ciudadano y PQRSD; teniendo en cuenta que el Equipo de personal sea suficiente y esté disponible para el manejo y tratamiento oportuno de todas aquellas solicitudes o peticiones que se realicen para la atención al ciudadano y demás procesos que se deben llevar a cabo.

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

Debe considerarse el uso del buzón de sugerencias, teniendo en cuenta que es importante que la entidad tenga a disposición este elemento para la atención presencial de los usuarios, lo cual contribuirá a las acciones de mejora del área.

Establecer un plan de capacitación para las necesidades del área; enfocados en la atención al ciudadano en los aspectos de atención a población vulnerable, atención a víctimas, habilidades blandas, Derechos Humanos, Etiqueta de atención telefónica; Políticas de atención y servicio al ciudadano; seguridad social en salud, manejo del estrés y participación social. todos los niveles de enfoque diferencial; Conocimientos en Normatividad vigente en el Sector Salud, manejo y solución de conflictos, manejo de herramientas informáticas y estadísticas, Rutas de atención integral del modelo de atención colombiano; manejo de las emociones; manejo del estrés.

Implementar unas guías de abordaje a los diferentes tipos de usuario, así como la invitación de regreso a la entidad al ciudadano por parte del área de atención al usuario.

Se deben replantear los Flujos de los canales de atención al usuario y su interacción (los canales de atención presencial y no presencial (multicanales); se debe considerar la implementación de un chat en tiempo real.

Continuar fortaleciendo la oportunidad en la atención de respuesta de las PQRSD, 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.

El operador de correspondencia 472 debe establecer prioridad en Radicación de entrada y salida a las PQRSD y Acciones Constitucionales.

Frente a los riesgos y controles, evaluados para el procedimiento de PQRSD y Acciones Constitucionales, se debe revisar los controles de corrupción en coordinación con el proceso de la OAPCR, y en caso de mejora realizar los correspondientes ajustes, así mismo, continuar con el seguimiento a las diferentes actividades propuestas en cuanto al diseño y política de administración de estos riesgos, buscando que se formulen acciones de fortalecimiento.

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

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

Fecha de Revisión: 24/07/2024

Fecha de Aprobación: 24/07/2024

Cordialmente,



Firmado Digitalmente por
**CÉSAR JOAQUÍN SOPÓ
 SEGURA.**
 Jefe OCI (E)

Elaboró: Santiago A Gomez G.

ANEXOS. Informe Final.

CONTROL DE CAMBIOS.

CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
01	20 de abril de 2018	Versión Inicial	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Cesar Joaquin Sopo Jefe de la OCI	Cesar Joaquin Sopo 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	Cesar Joaquin Sopo Jefe de la OCI	Cesar Joaquin Sopo Jefe de la OCI
03	20/05/2022	Se suprimen firmas mecánicas y se incluye firma digital	Lizeth Lamprea Asesor OCI	Cesar Joaquin Sopo Jefe de la OCI	Cesar Joaquin Sopo Jefe de la OCI