

	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:	09	Mes:	09	Año:	2025
------------------------------	------	----	------	----	------	------

Nombre de Auditoría	Seguimiento procedimiento de Notificaciones.
Líder de Proceso / Jefe (s) Dependencia(s)/ Responsable:	MARCOS JAHER PARRA OVIEDO. Jefe Oficina Asesora Jurídica.
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 lineamientos para realizar y dar conocer a los interesados los actos administrativos expedidos por la ADRES en el marco de sus competencias; cumpliendo con lo establecido en la Constitución Política de Colombia, Ley 1437 de 2011 modificada por la 2080 de 2021, el Estatuto Tributario, y la Ley 1564 de 2012.

2. Alcance de la Evaluación:

Evaluar a 31 de mayo de 2025 el cumplimiento de los lineamientos institucionales y gubernamentales para dar a conocer los actos administrativos expedidos por la Adres.

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

Planeación: Mediante comunicación con radicado No. 20251100067093 del 29 de julio de 2025, la Oficina de Control Interno (OCI) remitió el informe preliminar para comentarios. Frente a dicha comunicación, la Oficina Asesora Jurídica se pronunció de manera verbal, manifestando su aceptación del contenido del informe preliminar.

La evaluación realizada contempló los siguientes aspectos:

- Análisis del procedimiento de Notificaciones GJUR-PR13.
 - Notificación Electrónica
 - Notificación Personal
 - Notificación Por Aviso
- Ejecutoria De Los Actos Administrativos
- Página Web Notificaciones Administrativas Adres
- Trámite de notificaciones.
- Ficha técnica de la medición.
- Universo de base de datos.

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

- Verificación de mapa de riesgos

1. CONCLUSIONES

Del seguimiento efectuado al Procedimiento de Notificaciones (GJUR-PR13, versión 3, de fecha 19 de mayo de 2023), correspondiente al proceso de la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) y aplicado durante el periodo comprendido entre el 31 de mayo de 2024 y el 31 de mayo de 2025, se **evidenció** que dicho procedimiento se está ejecutando de manera adecuada, cumpliendo con las actividades definidas en su alcance y con los lineamientos establecidos para su correcta implementación.

No obstante, lo anterior, La Oficina de Control Interno (OCI) **identificó** que las notificaciones de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES) se registran en seis (6) bases de datos distintas. Esta fragmentación podría generar dificultades en la consolidación de la información y en la trazabilidad de las notificaciones, lo que a su vez impacta la eficiencia operativa y la integridad de los datos.

-Alto Volumen de Notificaciones:

La cantidad total de notificaciones gestionadas (149.529 documentos) indica que la operación de notificación de la entidad es de gran escala, lo que implica un desafío logístico y organizacional significativo. La eficiencia en la gestión de estas notificaciones es crucial para garantizar que los usuarios reciban la información de manera oportuna y sin retrasos.

-Predominio de Notificaciones Administrativas:

Las "Base Resoluciones Iniciales" (52.04%) y los "Mandamientos de Pago" (41.27%) representan el 93.31% de las notificaciones gestionadas. Esto muestra que la mayoría de las notificaciones están relacionadas con actos administrativos sustantivos y procesos de cobro, lo que sugiere que el principal enfoque de las notificaciones está en la comunicación de decisiones formales o exigencias de pago. Este predominio resalta la necesidad de asegurar que el proceso de notificación en estas áreas sea fluido y eficiente, ya que son las que impactan directamente a los usuarios.

-Bajo Volumen de Notificaciones por Otras Áreas y PQRSD:

Aunque las bases "Otras Áreas" (2.7%) y "PQRSD" (3.96%) tienen una representación menor en comparación con las resoluciones y mandamientos de pago, siguen siendo áreas importantes que requieren atención. A pesar de su bajo volumen, estas notificaciones pueden estar vinculadas a situaciones más diversas o a la atención de solicitudes y quejas de los usuarios, lo que implica que deben ser gestionadas con un nivel de atención adecuado.

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

-Notificaciones por Tutelas de Baja Magnitud, pero Alta Prioridad:

Las notificaciones relacionadas con las "Base Tutelas" constituyen solo un 0.03% del total, lo que refleja que las tutelas no son una fuente principal de notificaciones. Sin embargo, dada la naturaleza urgente y legal de las tutelas, es esencial que estas sean gestionadas de forma prioritaria y especializada. A pesar de su bajo volumen, las notificaciones de tutelas deben ser tratadas con la máxima diligencia para cumplir con los plazos legales establecidos.

-Relevancia de la Base de Tutelas como Prioritaria:

Aunque las notificaciones por tutelas representan una fracción mínima del total, su bajo volumen no disminuye su importancia. De hecho, las tutelas requieren una atención especial y urgente debido a los términos judiciales involucrados. La decisión de crear una base de datos exclusiva para las tutelas refleja la necesidad de un control más riguroso y de una gestión rápida y eficiente.

Por otro lado, verificando el Procedimiento de Notificaciones GJUR-PR13, se **observó** que actualmente no presenta riesgos asociados de manera explícita. Sin embargo, se recomienda realizar una evaluación integral de los posibles riesgos relacionados con dicho procedimiento, en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación y Riesgos. Esta evaluación deberá contemplar aspectos como la identificación de riesgos de corrupción, riesgos operativos y riesgos asociados a la seguridad de la información, en concordancia con lo establecido para el Procedimiento GJUR-PR013

2. RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta que el procedimiento de Notificaciones GJUR-PR13 se encuentra en actualización por parte de la Oficina Asesora jurídica, se hace necesario definir un cronograma detallado que contemple fechas claras de avance y entrega.

Contar con un cronograma permitirá coordinar esfuerzos entre las áreas involucradas, hacer seguimiento oportuno a cada etapa del proceso y asegurar que la actualización del procedimiento avance de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos.

- Con base en la revisión de las tres bases principales y las tres bases complementarias, y teniendo en cuenta estándares internacionales como la ISO 27001 (Seguridad de la Información), ISO 9001 (Gestión de la Calidad) e ISO 15489 (Gestión Documental), así como buenas prácticas en gestión de la información, se sugiere lo siguiente:

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

Centralizar progresivamente la información en una plataforma o base de datos corporativa, segmentando lógicamente por proceso, pero evitando su dispersión física.

Implementar controles de acceso y trazabilidad, con registro de auditoría y perfiles diferenciados.

Automatizar la integración de datos mediante herramientas como Power Query, Power BI o SQL Server Integration Services, reduciendo manipulación manual.

Fortalecer el respaldo y recuperación con copias programadas y verificadas.

Capacitar y estandarizar procesos, plantillas y diccionarios de datos para uniformar el registro de información.

Evaluar tecnológicamente con el área TIC la viabilidad de un sistema robusto para la gestión integral de notificaciones.

Si bien las bases complementarias alimentan a las bases principales, persisten riesgos inherentes asociados a la fragmentación de la información y a la dependencia del uso de hojas de cálculo. Esta situación puede comprometer la integridad de los datos, limitar la trazabilidad de la información y generar ineficiencias operativas. Avanzar hacia una solución tecnológica robusta permitiría mitigar estos riesgos, optimizar los procesos, reducir los tiempos de respuesta y fortalecer la transparencia y eficiencia institucional.

- Es fundamental seguir fomentando las capacitaciones en atención al usuario para el personal del grupo de notificaciones. Esto contribuiría a mejorar la calidad del servicio, optimizar el manejo de situaciones complejas y mejorar la percepción general de la entidad entre los usuarios.
- Si la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) lo considera conveniente, se sugiere realizar los ajustes necesarios a los formatos GJUR-FR09_Reperto Notificaciones_V01, GJUR-FR08_Citación para Notificación_V01 y GJUR-FR05_Notificación Personal_V01 dentro del aplicativo EUREKA, con el fin de mejorar la funcionalidad, estandarizar la información y optimizar el proceso de notificación conforme a las necesidades actuales del procedimiento.
- Se recomienda coordinar con la Oficina Asesora de Planeación y Riesgos la evaluación integral del procedimiento GJUR-PR08, con el fin de identificar y mitigar oportunamente posibles riesgos de corrupción, operativos y de seguridad de la información, garantizando así la mejora continua y la gestión eficaz del riesgo institucional.

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

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: 09/08/2025

Fecha de Aprobación: 10/08/2025

Anexo No. 1 Respuesta Informe OCI Notificaciones OAJ

Cordialmente,

DEISY CAROLINA FLOREZ PARDO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Santiago Alfonso Gómez Gutiérrez.

CONTROL DE CAMBIOS.

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