



ANÁLISIS AVANCES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC (PLANES DECRETO 612)

TERCER CUATRIMESTRE 2024
VIGENCIA 2024

INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) es uno de los planes a los que hace referencia el Decreto 612 de 2018 y para la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud (ADRES) constituye una herramienta preventiva fundamental para el control de la corrupción. Su metodología tiene seis elementos autónomos e independientes, cada uno con parámetros y respaldo normativo específico. Este plan propone estrategias concretas destinadas a evitar la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

En el presente documento se detalla cada una de las actividades con sus responsables, periodicidad y porcentaje de avance. Así mismo la implementación del PAAC y el análisis realizado por la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos (OAPCR) de la ADRES como segunda línea de defensa.

Esta información ayuda a identificar cuáles actividades se han cumplido al corte del seguimiento del primer cuatrimestre y que actividades están programadas para realizarse en el segundo y tercer cuatrimestre, logrando así una información más acertada sobre el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los componentes del PAAC.

1. ANÁLISIS GENERAL DEL PAAC

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2024 está conformado por ochenta y seis (86) actividades las cuales fueron presentadas para consulta ciudadana a través del menú “Participa” (<https://www.adres.gov.co/planeacion/participacion-en-la-formulacion-de-politicas>) y aprobadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y la Junta Directiva de la ADRES.

Es importante indicar que, respecto al informe correspondiente al primer cuatrimestre, y atendiendo a las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, se reclasificaron algunas actividades del PAAC. Es por esta razón que los componentes 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y 5 Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública, varían de número de actividades de un informe a otro.

Por otro lado, se informa que, en el último cuatrimestre, se aprobó la reprogramación de dos actividades del componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, las cuales serán ejecutadas en el PAIA 2025 e igualmente aunadas al PAAC 2025. Esta decisión fue avalada por el Comité de Gestión y Desempeño durante su sesión del 16 de septiembre de 2024. La justificación se basó en la necesidad de reprogramar la actividad “Desarrollo del MPV de la herramienta tecnológica de giro directo (PM y Recobros) - Fase II”, a cargo de la DGTIC, lo que a su vez requería ajustar las actividades asignadas a la DOP.

Las dos actividades reprogramadas para 2025 son las siguientes:

- Revisión por parte de la DOP del desarrollo de la herramienta entregada por la DGTIC.
- Elaboración o ajuste de la documentación de las etapas desarrolladas y aprobadas, según sea necesario, de acuerdo con las solicitudes o entregas realizadas por la DGTIC.

Como resultado de esta reprogramación, el PAAC para 2024 pasa de 86 a 84 actividades, reflejando el compromiso institucional con la optimización de los recursos y la planificación estratégica.

Tabla 1: Distribución actividades del PAAC 2024 III cuatrimestre

No.	Componente	Actividades programadas (2024)
1	Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción	2
2	Racionalización de trámites	13
3	Rendición de cuentas	4
4	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	20
5	Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública	42
6	Iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción	3
Total		84

Fuente: Plan de Acción Institucional Anual (PAIA) 2024, ADRES 2024

2. AVANCE DEL PAAC TERCER CUATRIMESTRE 2024

A continuación, se realiza un análisis de la ejecución del PAAC 2024 para el tercer cuatrimestre del año y los logros más importantes por componente:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción y LAFT Mapa de Riesgos de corrupción

Este elemento comprende una serie de acciones destinadas a que la entidad pueda identificar, evaluar y atenuar los riesgos de corrupción. Esto se logra a través de la creación y puesta en marcha de un Mapa de Riesgos Institucional, específicamente dirigido a los riesgos de corrupción, acompañado de procesos de monitoreo y seguimiento eficaces y oportunos.

Tabla 2: Actividades componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción y LAFT Mapa de Riesgos de corrupción - PAAC 2024

Actividad	Responsable de la actividad	%	Periodo de reporte	Estado de la actividad
Realizar jornadas de socialización y divulgación del Código General Disciplinario I semestre	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	100%	II CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Realizar jornadas de socialización y divulgación del Código General Disciplinario II semestre	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA

Fuente: Plan de Acción Institucional Anual (PAIA) 2024, ADRES 2024

Las actividades del presente componente fueron planeadas para ejecutarse en el segundo y tercer cuatrimestre del año 2024.

Para el segundo y tercer cuatrimestre del año se cumplieron integralmente las actividades programadas. Esta actividad se desarrolló durante el primer y segundo semestre del año e incluyó: Capacitación sobre canales de denuncia, café de la gestión sobre derechos de petición y Acciones de tutela y tres capacitaciones sobre "Canales dispuestos para los usuarios internos y externos con los que cuenta la Entidad, frente a las presuntas faltas disciplinarias en los que puede incurrir un servidor público de la ADRES".

Componente 2: Racionalización de Trámites.

Este componente tiene como fin mejorar la interacción de la entidad con la ciudadanía, facilitando procedimientos ágiles, transparentes y efectivos para ofrecer un servicio de alta calidad a nuestros grupos de interés y al público en general.

Tabla 3: Actividades componente 2. Racionalización de Trámites - PAAC 2024

Actividad	Responsable de la actividad	%	Periodo de reporte	Estado de la actividad
Remitir a la Oficina Asesora Jurídica la proyección de los actos administrativos para su revisión y aprobación	Director(a) de Otras Prestaciones	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Actualizar procedimientos de la DOP	Director(a) de Otras Prestaciones	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Elaborar un informe para Validar el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con las necesidades funcionales de la DOP	Director(a) de Otras Prestaciones	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Expedir memorando solicitando ajustes al desarrollo de acuerdo a los cambios normativos que se puedan presentar con impacto a corto, mediano y largo plazo, cuando aplique.	Director(a) de Otras Prestaciones	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Actualización de procedimientos asociados a Devoluciones REE	Director(a) de Gestión de Tecnologías de la	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA

Actividad	Responsable de la actividad	%	Periodo de reporte	Estado de la actividad
	Información y las Comunicaciones			
Actualización de procedimientos asociados a Prestaciones económicas REE	Director(a) de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Realizar el levantamiento y aprobación de historias de usuario para devoluciones REE	Director(a) de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Certificar las pruebas funcionales de autenticación y digitalización del trámite de Prestaciones económicas REE	Director(a) de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Implementar los criterios de usabilidad web para los trámites (parcial y totalmente en línea)	Director(a) de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Promover el uso de la autenticación digital de Servicios Ciudadanos Digitales	Director(a) de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Realizar el levantamiento y aprobación de Historias de Usuario para Devoluciones RC y REE	Director(a) de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Realizar despliegue en el ambiente de pruebas y definir la fecha de salida a producción del trámite de	Director(a) de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA



Actividad	Responsable de la actividad	%	Periodo de reporte	Estado de la actividad
Prestaciones económicas - REE				
Realizar seguimiento al plan de racionalización de trámites y monitoreo a la estrategia 2024	Director(a) de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	de 100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA

Fuente: Plan de Acción Institucional Anual (PAIA) 2024, ADRES 2024

El componente Racionalización de Trámites del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ADRES logró un cumplimiento del 100% de todas las actividades desarrolladas durante el tercer cuatrimestre de 2024, gracias a una gestión eficiente alineada con los objetivos estratégicos de la entidad. Las acciones realizadas abarcaron aspectos clave en los ámbitos legal, operativo y tecnológico, destacando el compromiso de los responsables en cada proceso. La Oficina Asesora Jurídica llevó a cabo la revisión y aprobación de actos administrativos, garantizando su coherencia normativa y fortaleciendo la transparencia en la toma de decisiones.

Por su parte, la Dirección de Otras Prestaciones actualizó sus procedimientos, validó requisitos funcionales y emitió lineamientos esenciales para adaptarse a los cambios normativos, lo que permitió una gestión interna más ágil y el cumplimiento de las normativas vigentes.

En el ámbito tecnológico, la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones implementó actualizaciones críticas en los procedimientos relacionados con devoluciones y prestaciones económicas, certificó pruebas funcionales, estableció criterios de usabilidad web y promovió la autenticación digital en los servicios ciudadanos. Estas mejoras refuerzan la digitalización de los trámites y mejoran la experiencia de los usuarios, alineándose con los principios de eficiencia y modernización.

Este avance impulsa la operatividad de la ADRES y fortalece la confianza ciudadana mediante la simplificación de trámites y la transparencia en la gestión. La planificación, la coordinación interdepartamental y el monitoreo continuo han sido fundamentales para garantizar la sostenibilidad de las mejoras implementadas. De cara al futuro, se recomienda consolidar estas lecciones

aprendidas y ampliar las estrategias de difusión para maximizar el alcance y el impacto positivo de los servicios digitales en la población.

Componente 3: Rendición de cuentas.

Dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Rendición de Cuentas emerge como un aspecto crucial. Esta práctica no sólo responde al cumplimiento del mencionado plan, sino que también promueve la transparencia informativa, la vinculación con los grupos de interés, la comunicación en doble vía y el fortalecimiento de la confianza institucional frente a otros actores.

Tabla 4: Actividades componente 3. Rendición de cuentas- PAAC 2024

Actividad	Responsable de la actividad	%	Periodo de reporte	Estado de la actividad
Elaborar el Cronograma Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Dirección General	100%	I CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Elaborar la Estrategia de Rendición de Cuentas y participación Ciudadana	Dirección General	100%	I CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Apoyar la realización de la audiencia pública de la rendición de cuentas	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Consolidar Informe de Rendición de Cuentas	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA

Fuente: Plan de Acción Institucional Anual (PAIA) 2024, ADRES 2024

Durante el tercer cuatrimestre, se desarrolló el informe de Rendición de Cuentas y la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, cumpliendo con este componente del PAAC. Es importante resaltar que ambas actividades impactaron positivamente a los grupos de valor e interés de la entidad, quienes participaron activamente en la socialización de estas acciones.



La estrategia de rendición de cuentas se diseñó siguiendo las directrices del Manual Único de Rendición de Cuentas emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Estas directrices incluyen políticas de transparencia, acceso a la información, lucha contra la corrupción y participación ciudadana.

El objetivo principal de esta estrategia es fortalecer el cumplimiento de las etapas definidas en la Estrategia de Rendición de Cuentas mediante la creación de nuevos espacios de participación y retroalimentación con los grupos de valor. Esto permite difundir la gestión de la ADRES de forma clara, precisa y oportuna, respondiendo a las necesidades y expectativas de los grupos involucrados, y fortaleciendo la confianza en la entidad y en el sector salud en general.

El documento completo de la estrategia, junto con el cronograma de actividades, está disponible para consulta pública en la página web de la ADRES (<https://www.adres.gov.co/rendicion-de-cuentas>), proporcionando acceso tanto a los grupos de interés como al público en general.

En este mismo periodo, se consolidó el Informe de Rendición Pública de Cuentas 2023-2024. Para su elaboración, se solicitó formalmente a los directores y jefes de oficina, conforme a la Ley 1757 de 2015, la información necesaria de cada dependencia.

El informe consolidado se publicó en la página web de la entidad (<https://www.adres.gov.co/rendicion-de-cuentas>) y estuvo disponible al público antes de la audiencia pública de rendición de cuentas. Este informe cubre el período comprendido entre el 1 de julio de 2023 y el 30 de junio de 2024.

Componente 4: *Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*

Este componente está diseñado para garantizar que la ciudadanía acceda de manera oportuna, eficaz, eficiente, transparente y equitativa a los trámites y servicios ofrecidos, con el fin de cumplir con las expectativas ciudadanas y asegurar la prestación de servicios sin discriminación.

Tabla 5: Actividades componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - PAAC 2024

Actividad	Responsable de la actividad	%	Periodo de reporte	Estado de la actividad
Elaborar informes cómo vamos en gestión de PQRSD I Trimestre	Dirección General	100%	I CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Priorización de Grupos de Valor y de Interés y definir acciones	Dirección General	100%	I CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Elaborar los reportes de los resultados de las encuestas y socializarlos en la entidad I Trimestre	Dirección Administrativa y Financiera	100%	II CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Analizar contenidos de mayor consulta en cuanto lenguaje claro grupos de valor e interés I Semestre	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	100%	II CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Elaborar informes cómo vamos en gestión de PQRSD II Trimestre	Dirección General	100%	II CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Elaborar los reportes de los resultados de las encuestas y socializarlos en la entidad II Trimestre	Dirección General	100%	II CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Participar en canales itinerantes (puntos móviles de atención, ferias, caravanas) I Semestre	Dirección General	100%	II CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Realizar capacitación y apropiación de la herramienta ORFEO	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	100%	II CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Socializar información de Servicio al Ciudadano a los funcionarios de la entidad I Semestre	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	100%	II CUATRIMESTRE	CUMPLIDA

Actividad	Responsable de la actividad	%	Periodo de reporte	Estado de la actividad
Elaborar o ajustar la documentación de las etapas desarrolladas y aprobadas, si hay lugar a ello de acuerdo con las solicitudes o envíos por la DGTIC	Director(a) de Otras Prestaciones	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Analizar contenidos de mayor consulta en cuanto lenguaje claro grupos de valor e interés II Semestre	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Elaborar informes cómo vamos en gestión de PQRSD III Trimestre	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Implementar las acciones para los grupos de valor e interés	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Participar en canales itinerantes (puntos móviles de atención, ferias, caravanas) II Semestre	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Realizar asistencias técnicas personalizadas en territorio a las IPS públicas y privadas en los temas relacionados al proceso de reclamaciones con cargo a la ADRES.	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Encuentro nacional e internacional sobre salud	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Socializar información de Servicio al Ciudadano a los funcionarios de la entidad II Semestre	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA



Actividad	Responsable de la actividad	%	Periodo de reporte	Estado de la actividad
Actualizar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano	Dirección Administrativa y Financiera	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Caracterizar a la ciudadanía y grupos de valor	Dirección Administrativa y Financiera	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Elaborar los reportes de los resultados de las encuestas y socializarlos en la entidad III Trimestre	Dirección Administrativa y Financiera	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA

Fuente: Plan de Acción Institucional Anual (PAIA) 2024, ADRES 2024

Durante el año 2024, ADRES desarrolló una serie de actividades estratégicas dirigidas a fortalecer la gestión de las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) y a optimizar la interacción con los ciudadanos. Entre los principales logros se encuentra la elaboración del informe "Cómo Vamos en Gestión de PQRS" y la divulgación de los resultados de las encuestas de percepción y satisfacción entre los colaboradores, realizada durante el segundo trimestre. Estas acciones ayudaron a identificar áreas de mejora y a orientar al equipo hacia una atención más eficaz y centrada en el usuario.

En el primer semestre, la entidad participó activamente en canales itinerantes como puntos móviles de atención, ferias y caravanas, con el propósito de acercar sus servicios a los ciudadanos y facilitar la presentación de PQRS de manera accesible y directa. Además, la capacitación y adopción de la herramienta ORFEO por parte de los colaboradores marcó un hito importante en la optimización de los procesos internos, mejorando la gestión documental y el seguimiento de las solicitudes ciudadanas.

Durante el tercer cuatrimestre, la Dirección de Otras Prestaciones cumplió con la elaboración y actualización de la documentación requerida en respuesta a las solicitudes de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DGTIC). Esto permitió formalizar los procesos operativos, alineándolos con los requerimientos tecnológicos y normativos. Por su parte, la Dirección Administrativa y Financiera destacó por actividades como la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés, la actualización de la Política Institucional de

Servicio al Ciudadano y la difusión de información clave sobre el servicio entre los funcionarios.

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública.

Este elemento se enmarca en las acciones para implementar la Ley 1712 de 2014 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública. Se requiere que todas las áreas funcionarios públicos y contratistas proporcionen información precisa, puntual, veraz y actualizada en un lenguaje claro y accesible. Además, en colaboración con el equipo de comunicaciones, se ejecutan estrategias creativas y educativas para comunicar eficazmente a la población general los eventos relevantes y los logros de la gestión de la entidad.

Tabla 6: Actividades componente 5. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública - PAAC 2024

Actividad	Responsable de la actividad	%	Periodo de reporte	Estado de la actividad
Actualizar el Normograma en la página Web	Dirección General	100%	I CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Documentar la actualización permanente del Normograma	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	100%	I CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Formular el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Jefe Oficina de Control Interno	100%	I CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Gestionar acciones tendientes para la contratación de la traducción de lenguas nativas colombianas	Dirección General	100%	I CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Aprobar la actualización del procedimiento	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	100%	II CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Diseño estrategia multimedia	Dirección General	100%	II CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Generar reportes semanales gestión de PQRS	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	100%	II CUATRIMESTRE	CUMPLIDA

Actividad	Responsable de la actividad	%	Periodo de reporte	Estado de la actividad
socializar resultados Semestre	I			
Gestionar la publicación en la página web para la disposición de los grupos de interés los instrumentos estadísticos	Jefe Oficina de Planeación y Control de Riesgos	100%	II CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Solicitar la depuración de la sección Normatividad de la página Web.	Dirección General	100%	II CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Solicitar la publicación y depuración de la sección Glosario de la página Web.	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	100%	II CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Definir el aplicativo piloto para la implementación del sistema de control y seguimiento de procesos disciplinarios	Director(a) de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	100%	II CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Proyectar la propuesta de los Actos Administrativos que reglamentan la operación de la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES	Director(a) de Otras Prestaciones	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Expedir los Actos Administrativos que reglamentan la operación de la Administradora de	Director(a) de Otras Prestaciones	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA

Actividad	Responsable de la actividad	%	Periodo de reporte	Estado de la actividad
los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES				
Socializar y divulgar los procedimientos de la DOP	Director(a) de Otras Prestaciones	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Apoyar con métodos, técnicas, metodologías para la identificación al deudor de los accidentes de tránsito no SOAT	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Crear y hacer accesible un tablero de Cartera	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Crear y hacer accesible un tablero de la base de MIPRES	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Crear y hacer accesible un tablero de la base de RECOBROS	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Crear y hacer accesible un tablero de los Estados Financieros de las EPS y las IPS	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Crear, implementar y automatizar la generación del tablero mensual de GIRO DIRECTO	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Crear, implementar y automatizar la generación del boletín mensual	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA

Actividad	Responsable de la actividad	%	Periodo de reporte	Estado de la actividad
de RECLAMACIONES				
Crear, implementar y automatizar la generación del boletín mensual de Vehículos fantasma	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Definir los requerimientos y recursos estimados para la aplicación del sistema de radicación, control y seguimiento de los procesos disciplinarios.	Director(a) de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Diseñar e implementar con las áreas misionales de la entidad estrategias de comunicación para divulgar la gestión de los recursos del sector salud	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Diseñar y publicar los contenidos en lenguas nativas colombianas.	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Diseño e implementación de métodos, procedimiento y algoritmos para la detección de inconsistencias y movimientos anómalos en la base de MIPRES-RECOBROS	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA

Actividad	Responsable de la actividad	%	Periodo de reporte	Estado de la actividad
Diseño e implementación de métodos, procedimientos y algoritmos para la detección de inconsistencias y movimientos anómalos en la base de BDUA	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Diseño e implementación de métodos, procedimientos y algoritmos para la detección de inconsistencias y movimientos anómalos en la base de RECLAMACIONES	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Establecer la estrategia para la implementación del plan piloto	Director(a) de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Estructurar contenidos Submenú Colaboración e innovación abierta	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Generar reportes semanales gestión de PQRSD socializar resultados II Semestre	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Implementar chatbots para Mipres	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Implementar chatbots para SOAT	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Implementación estrategia multimedia	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA

Actividad	Responsable de la actividad	%	Periodo de reporte	Estado de la actividad
Monitorear la información de los procesos que se gestionan en la Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Publicación de boletines, artículos, noticias, ruedas de prensa, etc., sobre el manejo de los recursos de la salud	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Realización de notas de prensa divulgadas y actualización de la base de datos de periodista	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Realizar seguimiento y reporte Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Jefe Oficina de Control Interno	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Realizar un estudio de capacidad de la infraestructura Microsoft para el desarrollo e implementación de tableros de control de grandes volúmenes de datos	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Gestionar la aprobación del Normograma por parte de todos los responsables de procesos	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Implementar y socializar en la página WEB y	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA



Actividad	Responsable de la actividad	%	Periodo de reporte	Estado de la actividad
redes sociales lo correspondiente a la traducción de LN				
Solicitar la publicación del Normograma aprobado en la página Web	Dirección General	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA

Fuente: Plan de Acción Institucional Anual (PAIA) 2024, ADRES 2024

Durante el tercer cuatrimestre, ADRES avanzó significativamente en actividades que fortalecen su gestión administrativa, tecnológica y de comunicación, logrando un impacto directo en la transparencia, la modernización y la eficiencia de sus procesos. Un componente esencial fue la estructuración y desarrollo de los contenidos del Menú "Participa" en la página web, ajustados a los criterios establecidos por la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC. La constante actualización del Normograma en la página web, así como su documentación detallada, asegura que la información normativa de la entidad sea accesible y esté en línea con las regulaciones vigentes, promoviendo la transparencia institucional.

Complementando estas acciones, se diseñaron estrategias clave como el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que, además de publicarse en la página web (<https://www.adres.gov.co/planeacion/Paginas/plan-de-acci%C3%B3n-integrado.aspx>), es acompañado de informes cuatrimestrales disponibles para consulta pública. Estos informes brindan acceso permanente a los avances de la entidad, reforzando su compromiso con la rendición de cuentas y fomentando la confianza de los ciudadanos.

En el ámbito tecnológico, ADRES destacó por la creación de tableros de control accesibles y automatizados, abarcando áreas críticas como la cartera, bases de datos MIPRES y RECOBROS, estados financieros de EPS e IPS, y seguimiento de giros directos y reclamaciones. Estas herramientas optimizan la capacidad de análisis y permiten la toma de decisiones informada. Adicionalmente, se implementaron algoritmos avanzados para la detección de inconsistencias en bases de datos, fortaleciendo el control de posibles irregularidades y la integridad de la información.



Otro avance significativo fue la implementación de un aplicativo piloto para el control y seguimiento de procesos disciplinarios. Esta herramienta mejora la capacidad de la entidad para gestionar sus procesos internos de forma eficiente, en coherencia con las normativas aplicables. Paralelamente, se gestionó la publicación de contenidos en lenguas nativas colombianas, promoviendo la inclusión y asegurando el acceso equitativo a la información para toda la ciudadanía. Asimismo, la depuración de la sección Normatividad y Glosario en la página web optimizó la claridad y precisión de la información disponible para los usuarios.

En términos comunicacionales, la divulgación de los procedimientos de la Dirección de Otras Prestaciones, la implementación de estrategias multimedia, y el diseño de publicaciones en lenguas nativas reforzaron el compromiso de ADRES con la transparencia y la accesibilidad. Además, se fortaleció la relación con medios de comunicación mediante la actualización de la base de datos de periodistas y la emisión de notas de prensa, posicionando a la entidad como una institución moderna y cercana a los ciudadanos.

Estas acciones se complementaron con la generación de boletines mensuales, estrategias de comunicación orientadas a divulgar la gestión de los recursos del sector salud y la creación de instrumentos estadísticos que facilitan el análisis y comprensión de datos por parte de los grupos de interés. Todo ello se alinea con el componente de Rendición de Cuentas, integrando tecnología, normatividad y comunicación para garantizar que ADRES opere de manera eficiente, inclusiva y transparente.

Componente 6, Iniciativas adicionales.

Este componente agrupa todas las medidas adicionales adoptadas por la entidad para asegurar la transparencia en la gestión pública, el fortalecimiento de la integridad y el combate a la corrupción. Incluye el desarrollo de estrategias para la incorporación del Código de Integridad y la gestión de posibles conflictos de interés, todo ello en línea con la Política de Integridad del MIPG.

Tabla 7: Actividades componente 6. Iniciativas adicionales - PAAC 2024

Actividad	Responsable de la actividad	%	Periodo de reporte	Estado de la actividad
Fomentar la adopción del Código de Integridad de la	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	100%	II CUATRIMESTRE	CUMPLIDA

Actividad	Responsable de la actividad	%	Periodo de reporte	Estado de la actividad
Entidad semestre 1				
Fomentar la adopción del Código de Integridad de la Entidad	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA
Entidad semestre 2				
Socializar la gestión del conflicto de interés en la entidad	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	100%	III CUATRIMESTRE	CUMPLIDA

Fuente: Plan de Acción Institucional Anual (PAIA) 2024, ADRES 2024

Durante el segundo cuatrimestre, se impulsó la adopción del Código de Integridad de la entidad, con el objetivo de consolidar una cultura organizacional basada en principios éticos y valores que guíen el comportamiento de todos los colaboradores. A través de diversas acciones, como talleres de sensibilización, capacitaciones y la difusión de material informativo, se logró que el personal se apropiara de los lineamientos establecidos en el código.

Durante el tercer cuatrimestre, ADRES promovió el Código de Integridad y socializó la gestión de conflictos de interés, reforzando una cultura ética y transparente. Estas iniciativas consolidaron principios de responsabilidad y equidad, garantizaron decisiones imparciales, y fortalecieron la confianza de los grupos de interés, posicionando a la entidad como un referente en transparencia y buen gobierno.

CONCLUSIONES

El documento revisa los avances del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) para el tercer cuatrimestre del año 2024, con un enfoque en la lucha contra la corrupción, la mejora en la atención al ciudadano y la transparencia. La ADRES demuestra un cumplimiento del 100% en las 60 actividades programadas acorde a la ejecución de las estrategias definidas en el PAAC, destacando la garantía de la eficacia operativa de la entidad.



Entre las acciones clave en el ámbito de transparencia y acceso a la información pública se incluyen la actualización del normograma, la creación de tableros de monitoreo automatizados y la publicación de contenidos en lenguas nativas.

Herramientas como ORFEO, la capacitación de personal y la caracterización de grupos de valor mejoraron considerablemente los procesos de interacción con la ciudadanía. Además, la participación activa en canales itinerantes y la actualización de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano destacaron el compromiso con una atención accesible y equitativa.

La promoción del Código de Integridad y la gestión de conflictos de interés consolidaron una cultura organizacional fundamentada en valores éticos, fortaleciendo la confianza de los ciudadanos y los grupos de interés.

Se completaron con éxito las 13 actividades programadas en este componente, entre las que destacan la digitalización de trámites, la certificación de pruebas funcionales y la simplificación de procesos administrativos.

Aunque el cumplimiento fue del 100%, la concentración del 71% de las actividades anuales en el tercer cuatrimestre representó un reto significativo para la entidad.

La realización de audiencias públicas, la publicación de informes y la creación de nuevos espacios de participación fortalecieron la relación entre la ADRES y los ciudadanos. Estos logros están alineados con las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), mejorando la percepción de transparencia y el acceso a la información.

A continuación, se detallan las actividades programadas para cada componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) para el año 2024, distribuidas a lo largo de los tres cuatrimestres.

Tabla 8: Actividades por componente y cuatrimestre - PAAC 2024

No.	Componente	I Cuatrimestre	II Cuatrimestre	III Cuatrimestre
1	Gestión del Riesgo de Corrupción y LAFT Mapa de Riesgos de corrupción	0	1	1
2	Iniciativas adicionales	0	1	2

No.	Componente	I Cuatrimestre	II Cuatrimestre	III Cuatrimestre
3	Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública	4	7	31
4	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	2	7	11
5	Racionalización de Trámites	0	0	13
6	Rendición de cuentas	2	0	2
	Totales	8	16	60

Fuente: Plan de Acción Institucional Anual (PAIA) 2024, ADRES 2024

En la Tabla 8, se evidencia una fuerte concentración de actividades en el tercer cuatrimestre, con 60 actividades programadas (71% del total anual), lo que podría representar un reto operativo para cumplir con todas las metas en tiempo y forma. En contraste, el segundo cuatrimestre, con 16 actividades (19%), fue manejable y permitió el cumplimiento del 100% de las tareas planificadas, reflejando una ejecución eficiente.

Tabla 9: Actividades programadas y finalizadas, diciembre 2024 - PAAC 2024

No.	Componente	Actividades programadas	Actividades finalizadas	Avance (%)
1	Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción	2	2	100%
2	Racionalización de trámites	13	13	100%
3	Rendición de cuentas	4	4	100%
4	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	20	20	100%
5	Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública	42	42	100%
6	Iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción	3	3	100%
	Total	84	84	100%

Fuente: Plan de Acción Institucional Anual (PAIA) 2024, ADRES 2024



La tabla de actividades programadas y finalizadas en el PAAC refleja un avance general del 100%, con 84 de las 84 actividades completadas hasta la fecha.

RECOMENDACIONES

Para el seguimiento y verificación de los componentes del PAAC en la vigencia 2024, se ejecutaron las acciones dentro de los plazos establecidos, lo cual facilitó el cumplimiento del 100% de las actividades programadas. De cara al próximo año, se recomienda mantener esta práctica para garantizar una visión completa de la implementación del plan, asegurando que las actividades se desarrollen conforme al cronograma y se generen bases sólidas para realizar ajustes oportunos.

En relación con el uso de recursos durante el tercer cuatrimestre, la concentración de actividades en este periodo exigió una gestión eficiente tanto de los recursos humanos como técnicos. Para futuras vigencias, se sugiere planificar cuidadosamente la distribución de actividades a lo largo del año. Esto permitirá asignar equipos específicos a componentes críticos, optimizando los recursos disponibles y evitando sobrecargas en los periodos finales.

Por otra parte, las dependencias responsables lograron avances significativos en criterios de transparencia y calidad de la información. Para el próximo año, sería beneficioso identificar nuevas acciones que consoliden estos criterios, adaptando las estrategias a la evolución de la organización. Asimismo, se recomienda fortalecer las capacidades tecnológicas y operativas para acompañar el crecimiento institucional y reflejarlo en la ejecución del PAAC.

En cuanto a la distribución de actividades, la experiencia de 2024 demostró la importancia de equilibrar las acciones entre los diferentes cuatrimestres. Se propone, para 2025, que las actividades identificadas en el PAAC se distribuyan de manera equitativa durante todo el año. Esto permitirá un avance continuo y sostenido, disminuyendo la carga operativa del último cuatrimestre y evidenciando una integración más efectiva del plan en la gestión anual de la ADRES.

Según el monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos como segunda línea de defensa, fue fundamental que las evidencias entregadas correspondieran con precisión a las actividades y periodos analizados. Con base en esta experiencia, para 2025 se recomienda que el



proceso de seguimiento continúe siendo claro y oportuno, asegurando un mapeo adecuado de la ejecución de acciones frente al tiempo planificado.

Finalmente, se exhorta a las diferentes dependencias y responsables de los procesos a considerar las mejoras sugeridas en este informe. Asimismo, es fundamental su participación activa en las instancias de evaluación y seguimiento del PAAC, fomentando una cultura de mejora continua que permita consolidar los logros alcanzados y avanzar en la construcción de una gestión pública transparente, eficiente e inclusiva.

Aprobado por: Omar Hernan Guaje Miranda
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos (E)
Elaborado por: Carlos Alberto Meza Lozano
Karen Andrea Parrado Calvo