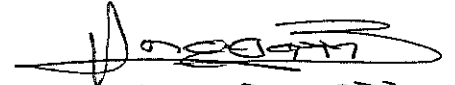




INFORME PRIMER SEMESTRE DE 2022

FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA ESCUELA CONTRA LA DROGADICCIÓN


27-07-2022.

PRESENTADO POR:

ELEANY RODRIGUEZ CANO
Jefe de Control Interno

ESCUELA CONTRA LA DROGADICCIÓN

FABIO VILLA RODRIGUEZ
Director

GERARDO VANEGAS JARAMILLO.
Subdirector Administrativo y Financiero.

Medellín 26 de julio de 2022.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA **UNIDOS**

Escuela Contra La Drogadicción
Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro - Antioquia
Correo electrónico: Comunicaciones@escuelacontraladrogadiccion.gov.co
www.escuelacontraladrogadiccion.gov.co
NIT: 901341579-3

INFORME PRIMER SEMESTRE AÑO 2022

FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA ESCUELA CONTRA LA DROGADICCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “*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 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 se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 21 de diciembre de 2016 al 30 de junio de 2017; para el efecto se revisan las peticiones presentadas, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes las siguientes:

1. Revisión del manual de gestión documental de la entidad, el cual estableció el proceso de recepción, radicación y distribución de comunicaciones internas y externas y la recepción y trámite de los derechos de petición y de las acciones de tutela; pero no consagro lo referente al proceso de los PQRS; este manual a panas está en proceso de implementación.
2. Revisión del estatuto anticorrupción, en este estatuto está establecido el mecanismo para Mejorar la Atención Al Ciudadano, al respecto estableció que:

9.1.5. “*Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano Este componente centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio departamental, y a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Escuela con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano; En cumplimiento*



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA **UNIDOS**

Escuela Contra La Drogadicción
Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro - Antioquia
Correo electrónico: Comunicaciones@escuelacontraladrogadiccion.gov.co
www.escuelacontraladrogadiccion.gov.co
NIT: 901341579-3



del artículo 76 de la Ley 1474, el cual establece que: "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 acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página Web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página Web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan. Mediante el trabajo en este componente La Escuela Busca mejorar la eficiencia y la eficacia y la eficiencia en la atención a las PQRSD, satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía de manera efectiva. Busca crear y aplicar efectivamente un procedimiento para la atención a las peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales son coordinadas y evaluadas por La Escuela Contra la Drogadicción con la finalidad de determinar el grado de atención y su oportunidad de respuesta.

Dentro del estatuto se establecieron unas actividades para el año 2022 las cuales se tiene unas fechas límites a partir del mes de agosto, las cuales se les hará seguimiento posterior a fin de revisar si se realizaron dichas actividades.

Mecanismos de Atención al ciudadano.					
Subcomponente	Actividades		Meta oproducto	Responsable	Fecha Límite programada
1.Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.	1.1	Creación del área de atención virtual al ciudadano.	Área de implementada en La Escuela Contra la Drogadicción.	Subsecretaría Administrativa y Área de Comunicaciones	Septiembre 2022



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA UNIDOS

Escuela Contra La Drogadicción
 Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro - Antioquia
 Correo electrónico: Comunicaciones@escuelacontraladrogadiccion.gov.co
www.escuelacontraladrogadiccion.gov.co
 NIT: 901341579-3

2. Fortalecimiento de los canales de atención.	2.1	Creación del sistema de PQRS	Sistema y socialización	Comité Primario	Agosto 2021
3. Talento humano	3.1	Capacitación para cualificación y fortalecimiento de las competencias	Evento realizado.	Área encargada de la gestión Humana y de Planeación.	Diciembre 2022

En el estatuto anticorrupción, también se establecieron otros mecanismos como taquilla única, línea de atención al ciudadano, buzón de sugerencias y atención directa, los derechos de petición, las tuteles.

Al respecto se estipulo en los numerales 9.1.1. y siguientes,

9.1.1. Quejas, Sugerencias Y Reclamos:

La Escuela contra la Drogadicción de Antioquia, dispone de la oficina de Control Interno, encargada de llevar el control de todas las Quejas, Peticiones, Reclamos y sugerencias que los ciudadanos interpongan con el fin de brindar un buen servicio y generar transparencia en las respuestas de cada funcionario, de igual forma se puede enviar las PQRS directamente a la oficina de control interno para dar el trámite pertinente y hacer el seguimiento de cumplimiento en el término y satisfacción de la respuesta el correo electrónico secejecutiva@escuelacontraladrogadiccion.gov.co, conforme a los términos establecidos por la Ley en cada caso. En caso de queja contra un funcionario, que amerite una investigación disciplinaria, la oficina de Control Interno informará al Comité Disciplinario Interno o quien haga sus veces. Si la actuación pudiera materializarse en un posible delito, se le enviarán copias a la entidad que le corresponda para que realice las investigaciones del caso. Además, se manejará un formato unificado para la presentación de Peticiones Quejas y Reclamos (PQRS).




GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA **UNIDOS**

Escuela Contra La Drogadicción
Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro - Antioquia
Correo electrónico: Comunicaciones@escuelacontraladrogadiccion.gov.co
www.escuelacontraladrogadiccion.gov.co
NIT: 901341579-3

9.1.2. Taquilla única:

“Radicar el oficio en la Taquilla única, ubicada en la sede de la escuela, ubicada en Vereda Chipre, vía Llanogrande una vez direccionado el oficio en la dependencia que debe de responder se debe de ingresar al libro radicador de la dependencia para generar seguridad en el archivo de gestión”.

9.1.3. Atención Directa:

“Para atender los requerimientos y necesidades de los ciudadanos, la atención al público por parte de los funcionarios de la escuela se realizará así: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00am y de 1:00 a 4.30 p.m. los días sábados y domingo no se prestará atención al público”.

9.1.4. Buzón de sugerencias:

“La Escuela contra la Drogadicción, en cumplimiento del Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000-2014), dispondrá de un Buzón de sugerencias ubicados la Secretarías. Los buzones se abrirán cada quince días, esto lo realizará el Director de control interno, en el cual se revisará cada queja presentada por el ciudadano y se remitirá la misma al responsable para que en un lapso de 8 días hábiles se le dé respuesta de manera clara y oportuna”.

9.1.5. Línea de atención al ciudadano:

“La comunidad en general puede acceder a la información respecto a planes, programas y proyectos de la Escuela contra la Drogadicción; para lo cual se dispondrán, para el mismo fin el teléfono de contacto y los servidores que atenderán los llamados, en la página Web de la Escuela Contra la Drogadicción”.

En el momento de la revisión, se encontró que la línea telefónica 6152095 no la contestan, ya que la responsable esta incapacitada (se le pregunto a la comunicadora y desconoce el número) y no hay otra funcionaria que le hayan designada la tarea de contestar el teléfono, además en la página web esta publicada un celular 3227318697 que no esta en funcionamiento, al marcar se va de una vez a buzón y no hay buzón de sugerencias.



GÓBERNACIÓN DE ANTIOQUIA UNIDOS

Escuela Contra La Drogadicción
Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro - Antioquia
Correo electrónico: Comunicaciones@escuelacontraladrogadiccion.gov.co
www.escuelacontraladrogadiccion.gov.co
NIT: 901341579-3

9.1.12.1. Procedimiento Control PQRS Y Derechos De Petición

Las PQRS (Peticiones, quejas reclamos, sugerencias) y Derechos de Petición se radican en taquilla única y una vez asentada la información en la página web de la entidad y en el formato de control de PQR y DP, se le entregará a la dependencia responsable de dar respuesta oportuna al requerimiento, este formato estará guardado en la carpeta designada para tal fin. Recibir directamente una PQRS o un Derecho de Petición sin haber sido radicada en taquilla única, será responsable directo la persona que recibió con perjuicio de las causales ocasionadas por el incumplimiento; el funcionario o servidor público encargado de la página web deberá de hacer seguimiento y control permanente de las PQRS y Derechos de Petición que sean radicados por este medio, ya que tiene los mismos efectos acá descritos; la oficina de control interno llevará control y seguimiento a las PQRS y Derechos de Petición en cuanto al término de respuesta, con el fin de que se cumpla estos requisitos y se debe de allegar la información solicitada y necesaria a esta dependencia para hacer dicha verificación.

Lo anterior para dar cumplimiento a lo establecido por la Ley 1755 de 2015, artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, Decreto 19 de 2012 artículo 12 y 14 y la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 y al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", y la Constitución Política de Colombia.

Respecto al procedimiento aquí establecido, no se esta llevando a cabo, toda vez que la página web de la entidad no está funcionando y esta desactualizada, pero la asesora jurídica indico que se va iniciar el proceso contractual para su restructuración, actualización e implementación.

3.Revision de los medios de los medios por los cuales se presentan las PQRS.

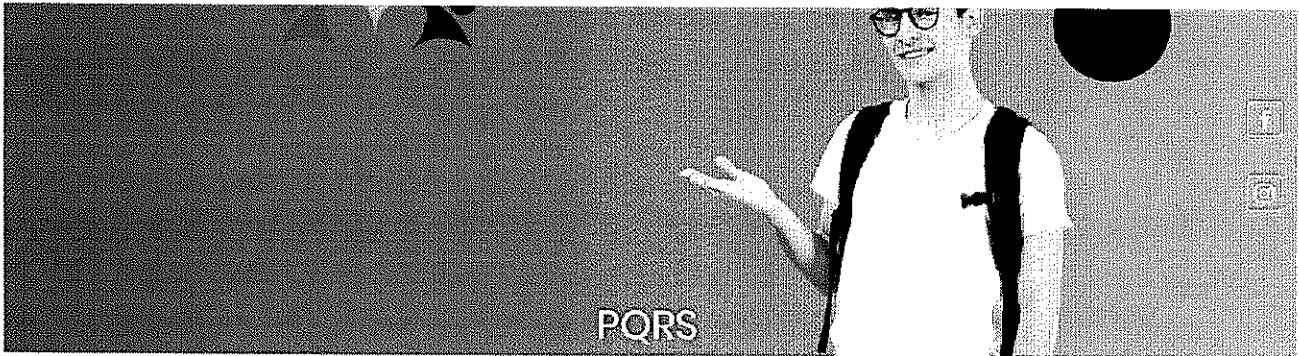
Se reviso la página web, pero no está funcionando, se adjunta evidencia.

- Página Web, esta desactualizada y no esta funcionando. Por ende, por este medio no se realizaron las PQRS en el primer semestre del año 2022.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA **UNIDOS**

Escuela Contra La Drogadicción
Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro - Antioquia
Correo electrónico: Comunicaciones@escuelacontraladrogadiccion.gov.co
www.escuelacontraladrogadiccion.gov.co
NIT: 901341579-3



Y al desplegar las PQRS, sale esto, pero no está habilitada.

escuelacontraladrogadiccion.gov.co/servicios/pqrs/

Avenida Primora Chipre (vía Llanogrande) Rionegro - Antioquia
 comunicaciones@escuelacontra drogadiccion.gov.co
 323 731 86 97

Mapa Satélite

Jardines Llanogrande
Llano Grande
LLANOGRANDE
Éxito Express Multi Cabecezas
n Genio
Colegio Montessori Oriente
Vda. Vilachuaga

PQRS

Nombre*

Teléfono*

Correo*

Tipo de manija*

Descripción*

Posición

Enviar

[Handwritten signature]



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA UNIDOS

Escuela Contra La Drogadicción
 Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro - Antioquia
 Correo electrónico: Comunicaciones@escuelacontraladrogadiccion.gov.co
www.escuelacontraladrogadiccion.gov.co
 NIT: 901341579-3



- Respecto al correo electrónico: en el estatuto anticorrupción esta descrita para este trámite el correo secejecutiva@escuelacontraladrogadiccion.gov.co, este correo es de la secretaria ejecutiva, quien me indico que por este medio no ha recibido ninguna PQRS y en la página está el correo: comunicaciones@escuelacontraladrogadiccion.gov.co, el cual maneja la comunicadora.

-Con relación a las líneas telefónicas, la entidad solo cuenta con una línea fija que es la 6152095 y es poco usada (se realizaron varias llamadas y no la contestan) y en la página esta publicada una línea de celular que es 3227318697 pero la llamar se va a buzón o esta apagada, no está funcionando.

Pantallazo del correo y línea de celular publicada en la página web.



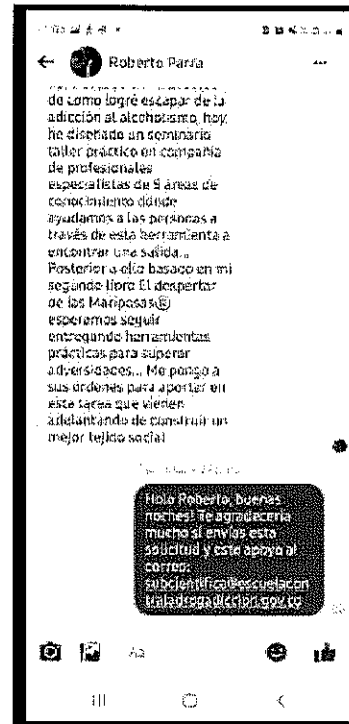
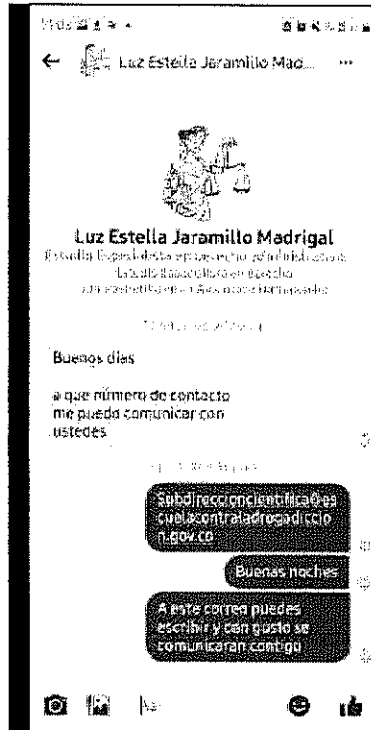
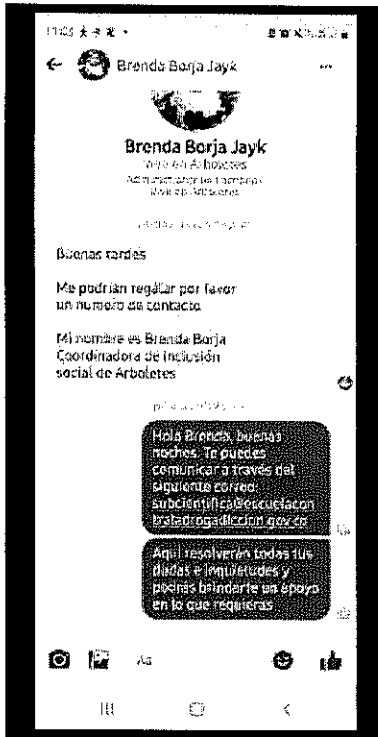
De acuerdo a la información suministrada por la comunicadora de la entidad y de la información contenida en la pagina web, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación 1 de enero al 30 de junio de 2022, la escuela contra la drogadicción presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

Mediante correo electrónico del 14 de julio de 2022, la comunicadora indica que, durante el primer semestre de este año, se atendieron 4 PQRS, las cuales fueron atendidas 3 a través de redes sociales y una vía correo electrónico, las cuales fueron respondidas y anexa la evidencia.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA UNIDOS

Escuela Contra La Drogadicción
Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro - Antioquia
Correo electrónico: Comunicaciones@escuelacontraladrogadiccion.gov.co
www.escuelacontraladrogadiccion.gov.co
NIT: 901341579-3



Y se da una respuesta por parte del señor Director a una ciudadana que solicito servicio asistencial a la entidad el 6 de junio.

Rionegro, junio 6 de 2022

Señora NIEVES MORENO

Asunto: Respuesta solicitud.

Cordial Saludo,

Ante la solicitud expuesta, a través de la página web de la Escuela Contra la Drogadicción de Antioquia, queremos informarle que la institución es un establecimiento público de orden Departamental adscrito a la Secretaría Departamental de Salud y Protección Social de Antioquia, cuyo objetivo es liderar procesos de investigación y gestión del conocimiento, el fortalecimiento de espacios de construcción, participación y acción transaccional y comunitaria para la promoción de la salud mental y prevención de consumo de sustancias psicoactivas.

Por lo antes mencionado, es apropiado destacar que la Escuela Contra la Drogadicción, no presta servicios asistenciales de intervención que permitan dar atención directa a pacientes que presentan problemáticas asociadas al Consumo de Sustancias Psicoactivas. Por tal motivo se sugiere al activar la Ruta de Atención que lo proporcione la EPS, mediante el siguiente procedimiento:

- 1- Solicitar consulta con el Médico General para la respectiva valoración del paciente.
- 2- Posteriormente el Médico General hará la remisión al especialista en (toxicología y/o psiquiatría), según lo considere pertinente.
- 3- Seguidamente el Médico Especialista hará quien, a partir de su valoración realice la remisión al respectivo Centro de Atención e Intervención.

Finalmente, es importante mencionar que la Escuela Contra la Drogadicción, siempre estará dispuesta a proporcionar herramientas que permitan dar respuestas oportunas para el abordaje de las temáticas asociadas al Consumo de Sustancias Psicoactivas.

Cordialmente,


FABIO VILLA RODRÍGUEZ
 Director Escuela Contra la Drogadicción




GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA UNIDOS

Escuela Contra La Drogadicción
 Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro - Antioquia
 Correo electrónico: Comunicaciones@escuelacontraladrogadiccion.gov.co
www.escuelacontraladrogadiccion.gov.co
 NIT: 901341579-3



Indica la comunicadora que: “estas PQRS fueron respuestas 3 a través de redes sociales para ser más específicos Facebook; y una de ellas a través de correo electrónico e indica que estos son los canales habilitados que tenemos para recibir dudas e inquietudes de cualquier usuario interno o externo; ya que aún la institución se encuentra solucionando el tema del funcionamiento de su sitio web”.

Igualmente, se le solicita por correo electrónico a la asesora jurídica (Carolina Arenas), que indique los derechos de petición que se recibieron en el primer semestre del 2022, las tutelas o cualquier otro tramite de PQRS, en la que responde mediante correo electrónico del 26 de julio que se recibieron dos derechos de petición, los cuales anexa.

26/7/22, 12:12

Gmail - Fwd: Documentos Indeportes



Alejandra Rodríguez <alejardoc1@gmail.com>

Fwd: Documentos Indeportes

1 message

Dirección Jurídica Escuela Contra la Drogadicción
<juridica@escuelacontraladrogadiccion.gov.co>
To: Aleja Rodriguez <alejardoc1@gmail.com>

Tue, Jul 26, 2022 at 11:59 AM

----- Forwarded message -----

De: Subdirección Financiera Escuela Contra la Drogadicción <subfinanciera@escuelacontraladrogadiccion.gov.co>
Date: mar, 26 jul 2022 a la(s) 10:08
Subject: Documentos Indeportes
To: Dirección Jurídica Escuela Contra la Drogadicción <juridica@escuelacontraladrogadiccion.gov.co>
Cc: JORGE LUIS ARZUAGA <carzuaga.abogado@gmail.com>

Buenos días, adjunto lo actuado con INDEPORTES para que nos informen cómo procedemos desde el área administrativa y financiera en cumplimiento a la ordenanza 25E del 2 de octubre de 1997. Quedamos atentos.
Gracias

Gerardo Vanegas Jaramillo
Subdirector Administrativo y Financiero
ECD

—
Carolina Arenas Hernández



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA UNIDOS

Escuela Contra La Drogadicción
Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro - Antioquia
Correo electrónico: Comunicaciones@escuelacontraladrogadiccion.gov.co
www.escuelacontraladrogadiccion.gov.co
NIT: 901341579-3



Dirección Jurídica Escuela Contra la Drogadicción
<juridica@escuelacontraladrogadccion.gov.co>

22 de marzo de 2022,
10:58

Para: Dirección Escuela Contra la Drogadicción <gerencia@escuelacontraladrogadccion.gov.co>

Le envío posible respuesta para el derecho de petición enviado el día 18 de marzo de 2022. Quedo atenta a la aprobación para enviar respuesta a comunicaciones. feliz día

Señora
LUZ MERY GALEANO ENRIQUEZ

A través del presente correo nos permitimos adjuntar la información solicitada mediante DERECHO DE PETICIÓN, el cual tenía como pretensión la solicitud de copia de todas las cotizaciones presentadas del evento adelantado que generó la orden de compra No. 82141.

A continuación adjuntamos la información:

Carolina Arenas Hernández



2 archivos adjuntos

Event_#_120118_attachments.zip
1627K

Colombia Compra Eficiente-Event#120118.xlsx
12K

ASPECTOS A MEJORAR.

1. Poner en funcionamiento la página de la web de la entidad, como mecanismo de publicación de la Entidad y especialmente en el módulo referente a las PQRS, tal y como lo establece el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la cual establece que en la página web de toda entidad deberá existir un link de PQRS para que los ciudadanos realicen sus comentarios.
2. Se debe habilitar el celular que designa la entidad y que está publicada en la página web como canal de comunicación entre la comunidad y la entidad y designar un funcionario que se responsabilice de contestarla oportunamente, ya que no está funcionando. Al igual que la línea telefónica fija.
3. Se deben poner en funcionamiento los medios por los cuales se presenten las PQRS a la entidad; esto es líneas telefónicas, buzón de sugerencias y la página web; toda vez que no están funcionando.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Teniendo en cuenta que no está en funcionamiento la página web de la entidad, ni se ha implementado el proceso de las PQRS, se recomienda a la alta dirección poner en funcionamiento y actualizar la página web de la entidad, como mecanismo idóneo para



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA UNIDOS

Escuela Contra La Drogadicción
Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro - Antioquia
Correo electrónico: Comunicaciones@escuelacontraladrogadccion.gov.co
www.escuelacontraladrogadccion.gov.co
NIT: 901341579-3

implementar las PQRS e implementar y poner en funcionamiento los procesos establecidos para este tema en el estatuto anticorrupción y en la normatividad vigente.

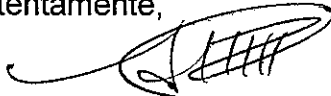
Se recomienda a la alta dirección tomar las medidas y acciones pertinentes a fin de poner en funcionamiento el módulo de las PQRS y afianzar los canales de comunicación apropiados físicos y digitales para la atención de las mismas.

Se recomienda efectuar campañas de sensibilización e implementación por parte de la oficina de comunicaciones dirigida a las diferentes áreas donde se informe el procedimiento a seguir en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias establecido en el estatuto anticorrupción adoptado en la Escuela contra la drogadicción o en su defecto el proceso que establezca la entidad para la implementación de las PQRS.

Fortalecer la cultura del autocontrol en los funcionarios a través de capacitaciones en temas relacionados con tramite de peticiones, tiempo de respuestas, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables.

Diseñar controles y responsables para asegurar el cumplimiento de los procesos, procedimientos y tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente y en el estatuto anticorrupción adoptado en la entidad, así como en lo consagrado en el manual de gestión documental en lo referente a los derechos de petición y tutelas.

Atentamente,



ELEANY RODRIGUEZ CANO
Jefe oficina Control Interno
Escuela contra la Drogadicción.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA **UNIDOS**