



INFORME SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

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


31-ENE-2023

PRESENTADO POR:

ELEANY RODRIGUEZ CANO
Jefe de Control Interno

ESCUELA CONTRA LA DROGADICCIÓN

PRESENTADO A:

FABIO VILLA RODRIGUEZ
Director

GERARDO VANEGAS JARAMILLO.
Subdirector Administrativo y Financiero.

Medellín 31 de enero de 2023.



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 SEGUNDO 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 1 de enero al 30 de junio de 2022; 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 apenas 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 entre agosto y diciembre del 2022, las cuales al revisar en enero 30 no se habían realizado 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 implementación 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 PQRSD | 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 sejecutiva@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:

"Radical 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".

Es de anotar que la taquilla única tampoco funciona en la entidad.

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".

No hay buzón de surgencias en la entidad.

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".



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

En el momento de la revisión, se encontró que la línea telefónica 6152095 no la contestan.



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 termino 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.



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



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 estaba en proceso de actualización e implementación y en el año 2022 no funciono.

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

Se reviso la página web, pero como en el año 2022 no estaba funcionando, no se presentaron PQRS por la página.

- 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 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), esta línea es la que esta publicada en la página web.

De acuerdo a la información suministrada por la comunicadora de la entidad, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación 1 de julio al 31 de diciembre de 2022, la Escuela Contra la Drogadicción, solo recibió un derecho de petición el 18 de julio, el cual fue resuelto el 22 por la dirección jurídica, presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

Mediante correo electrónico del 26 de enero de 2023, la comunicadora indica que, durante el segundo semestre de este año, se atendieron unas solicitudes, las cuales fueron enviadas por este link.

Buenas tarde doctora;

Adjunto en el siguiente enlace PQRS recibidas desde comunicaciones.



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



<https://drive.google.com/drive/folders/1sLCzQyAP63Lg13dBpewG6AoAamiXTyQC>

Quedo atenta a alguna inquietud.

Al abrir el link, se

Y se da una respuesta por parte del señor director a una ciudadana (Nieves Moreno) que solicito servicio asistencial a la entidad el 6 de junio, pero esta fue revisada en el primer semestre.

Tres solicitudes de certificados laborales, pero fueron en enero del 2023 y una solicitud de un laboratorio que fue del enero del 2022, por ende, no son objeto de este informe.

Además, se recibió un derecho de petición el 18 de julio para la oficina jurídica, el cual se respondió el 22 de julio, el cual se adjunta en los anexos.

Igualmente se recibió una petición de la asamblea de un diputado, la cual fue respondida el 9 de septiembre.

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 pagina web de toda entidad deberá existir un link de PQRS para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (Esta en proceso de funcionamiento).

2. Se debe poner en funcionamiento la línea telefónico fija que designo la entidad y que esta 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.

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 y otros mecanismos que la entidad considere pertinentes y que sean prácticos para el usuario.



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



RECOMENDACIONES.

1. Implementar el proceso de las PQRS en la entidad. .
2. Poner en funcionamiento los procesos establecidos para este tema en el estatuto anticorrupción y en la normatividad vigente.
3. 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.
4. 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.
5. Fortalecer la cultura del autocontrol en los funcionarios a través de capacitaciones en temas relacionados con trámite de peticiones, tiempo de respuestas, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos aplicables.
6. 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.

ANEXOS.

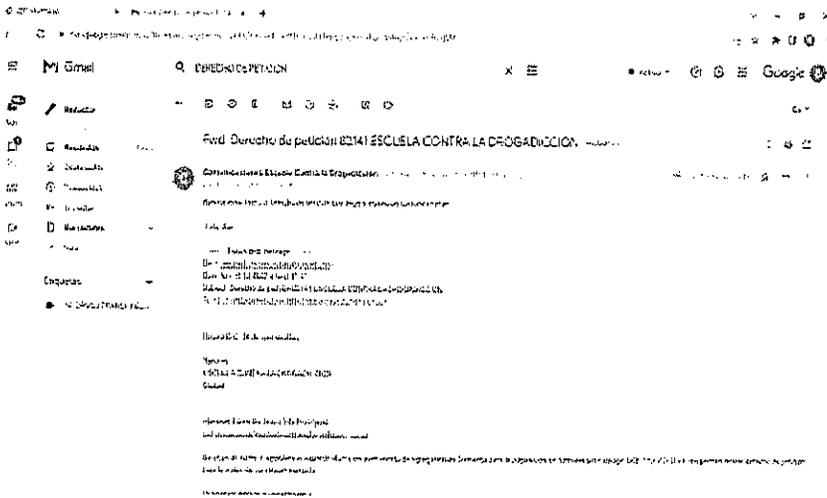
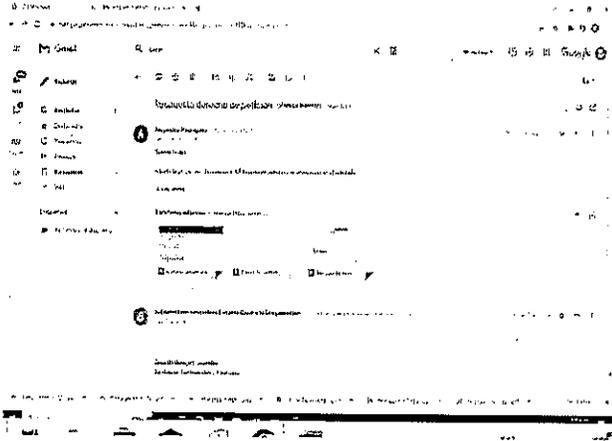


GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA **UNIDOS**

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

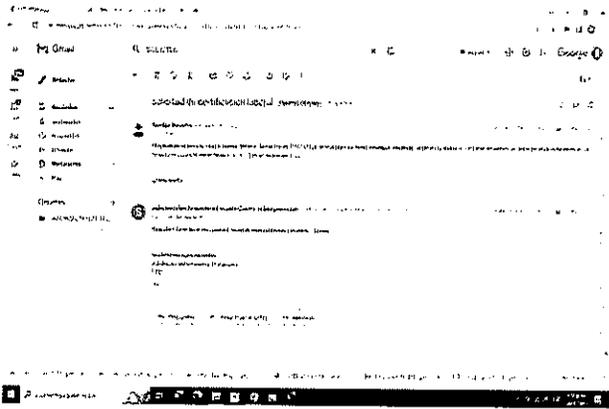


Solicitud a la jurídica y respuesta .



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



Solicitud Asamblea y respuesta.

Compartidos conmigo > PQRS > Asamblea

Archivos

| Nombre |
|-------------------------------------|
| 1.Respuesta a solicitud de Infor... |
| Evidencia respuesta 09 septiem... |
| prop 562 Info funciones secre. s... |

1. Respuesta a solicitud de información

2. Evidencia respuesta 09 septiembre

3. Proposición 562 Información funciones secretarías

para computadoras
Más información



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA UNIDOS

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



Jefe de Control Interno <controlinterno@escuelacontraladrogadiccion.gov.co>

INFORME PQRS 2 SEMESTRE 2022

Jefe de Control Interno <controlinterno@escuelacontraladrogadiccion.gov.co>

31 de enero de 2023,
10:42

Para: Dirección Escuela Contra la Drogadicción <direccion@escuelacontraladrogadiccion.gov.co>, Dirección Jurídica Escuela Contra la Drogadicción <juridica@escuelacontraladrogadiccion.gov.co>, Subdirección Financiera Escuela Contra la Drogadicción <subfinanciera@escuelacontraladrogadiccion.gov.co>, Subdirección Científica Escuela Contra la Drogadicción <subcientifica@escuelacontraladrogadiccion.gov.co>, Comunicaciones Escuela Contra la Drogadicción <comunicaciones@escuelacontraladrogadiccion.gov.co>, Gloria Cecilia Franco <contabilidad@escuelacontraladrogadiccion.gov.co>

BUENOS DIAS SEÑORES
COMITÉ ADMINISTRATIVO
ECD

Cordial saludo.

Me permito adjuntar el el informe de PQRS del segundo semestre de la entidad; en cumplimiento a 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,

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

ELEANY RODRIGUEZ CANO
JEFE OFICINA
CONTROL INTERNO



INFORME PQRS 2 SEMESTRE 2022.pdf

628K

Rionegro, 03 de febrero de 2023

Doctora:
Eleany Rodríguez Cano
Jefe Control Interno

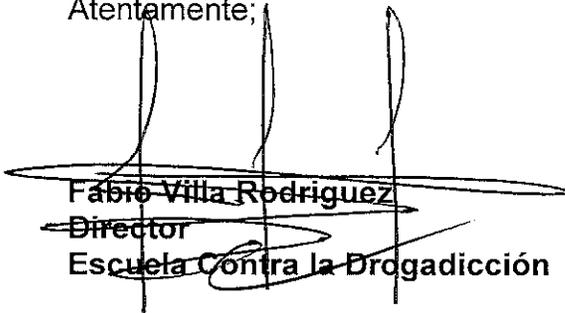
Asunto: Respuesta informe PQRS – CONTROL INTERNO

Frente al informe de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Escuela Contra la Drogadicción presentado por la oficina de Control Interno el día 31 de enero de 2023; desde la institución atendemos las observaciones y aspectos a mejorar realizados en dicho informe y aclaramos algunos ítems mencionados que se encuentran en trámite para su conocimiento:

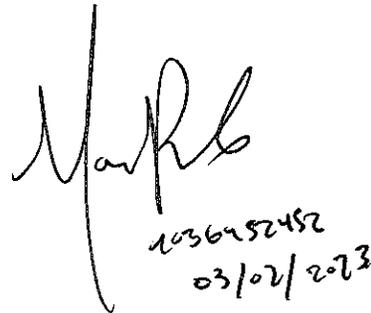
1- Funcionamiento página web; la página web de la Escuela ya se encuentra en funcionamiento; y abierta al público es importante aclarar que a la fecha todavía estamos migrando información para ir robusteciendo la información. Lo anterior indica que el mecanismo de PQRS en el sitio web ya se encuentra habilitado.

2- Poner en funcionamiento la línea telefónica; la semana pasada se hizo un inventario de cableado y demás con una empresa para poder en próximas semanas mover línea telefónica a la oficina de la Secretaria del Director y asignar a ella la responsabilidad de contestar y atender este canal.

Atentamente;



~~Fabio Villa Rodríguez~~
~~Director~~
~~Escuela Contra la Drogadicción~~



1036252452
03/02/2023



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