



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
Escuela Contra la Drogadicción

INFORME SEGUNDO SEMESTRE DEL 2024 PQRS
FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS DE LA ESCUELA CONTRA LA DROGADICCION

PRESENTADO POR:

ELEANY RODRIGUEZ CANO
Jefe de Control Interno

ESCUELA CONTRA LA DROGADICCION

PRESENTADO A:

ANA MARIA GOMEZ CADAVID
Directora

LUIS FERNANDO RICO OTALVARO
Asesor Jurídico

VICTOR MANUEL ARBELAEZ PALACIO
Subdirector Administrativo y Financiero.

Medellín, 28 de enero del 2025.



Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro, Antioquia
Línea de Atención a la Ciudadanía: 615 2095
Rionegro - Colombia.



INFORME SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2024 – PQRS

CORRESPONDIENTE DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024

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 julio al 31 de diciembre al 2024; 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 tramite de los derechos de petición y de las acciones de tutela; pero no consagro lo referente al proceso de los PQRS; este manual poco se ha implementado por la alta dirección.
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*





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
Escuela Contra la Drogadicción

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 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 PQRS, 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, las cuales se les hace seguimiento en el informe de plan anticorrupción a fin de revisar si se realizaron dichas actividades.

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, debe 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



Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro, Antioquia
Línea de Atención a la Ciudadanía: 615 2095
Rionegro - Colombia.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
Escuela Contra la Drogadicción

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).

Este proceso no se aplica en la entidad, no se reporta a la oficina de Control interno como allí se indica.

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”.

La taquilla única, no 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 7:00 a.m. a 12:00 am y de 1:00 a 4.30 p.m. los días sábados y domingo no se prestará atención al público”.

La atención directa al ciudadano, es mínima, por cuanto la entidad queda ubicada en Llano Grande, lejos de Medellín y en una zona poco visitada.

9.1.4. Buzón de sugerencias:

“La Escuela contra la Drogadicción, en cumplimiento del Modelo Estándar de Control



Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro, Antioquia
Línea de Atención a la Ciudadanía: 615 2095
Rionegro - Colombia.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
Escuela Contra la Drogadicción

Interno (MECI 1000-2014), dispondrá de un Buzón de sugerencias ubicados la Secretaría de la Dirección. Los buzones se abrirán cada mes, esto lo realizará el subdirector Administrativo y financiero o quien este, 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 se tiene buzón de sugencias en la entidad.

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 si la contestan y está en la secretaria ejecutiva de la dirección, pero es poco usada por los ciudadanos.

Respecto a la pagina WEB de la entidad esta desactualizada a la fecha de la elaboración del presente informe (enero 28 del 2025), por ende, no tiene información al día de los planes, programas y proyectos de la Escuela Contra la Drogadicción.

Procedimiento Control PQRS Y Derechos De Petición

Las PQRS (Peticiones, quejas reclamos, sugerencias) y Derechos de Petición se radicarán 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



Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro, Antioquia
Línea de Atención a la Ciudadanía: 615 2095
Rionegro - Colombia.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
Escuela Contra la Drogadicción

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.

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, este no se lleva a cabo en la entidad, por cuanto no hay lineamientos al respecto y a pesar que están enunciados en el plan anticorrupción, en la práctica no existe taquilla única, ni atención directa y con respecto a la línea de atención al ciudadano es poco utilizada y el buzón de sugerencias no está en uso, por lo que se atiende, solo lo que se recibe por el correo de comunicaciones o por el correo de la secretaria ejecutiva excepcionalmente.

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

En la página WEB de la entidad está el formulario para las PQRS, se adjunta pantallazo.



 **Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro, Antioquia**
Línea de Atención a la Ciudadanía: 615 2095
Rionegro - Colombia.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
Escuela Contra la Drogadicción

Y al desplegar las PQRS, sale esto,



Contacto físico

Sede Rionegro:

Vereda tres puertas, Avenida Llanogrande – Aeropuerto Km 0,3

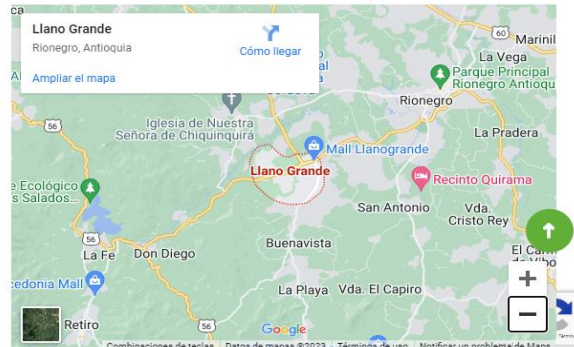
Teléfono: 604 6152095

Horarios y días de atención:

- Lunes a Viernes de 7:30 am a 4:30 pm.

Correo Electrónico Institucional:

comunicaciones@escuelacontraladrogadiccion.gov.co



→ ecd.gov.co/contacto/

PQRSDF

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

En esta sección usted podrá interponer su solicitud, queja, reclamo, sugerencia, denuncia o felicitación, con respecto al servicio que presta la ECD. Si desea puede dirigirse a la Oficina de Comunicaciones en nuestro horario habitual. También está disponible la Línea: 604 6152095, el correo comunicaciones@escuelacontraladrogadiccion.gov.co y el formulario digital para registrar una solicitud.

SOLICITUD

Requerimiento que puede hacer un ciudadano con el fin de que se le brinde orientación o información relacionada con la misión o con los servicios propios de la entidad.

+ QUEJA

+ RECLAMO

+ SUGERENCIA



La página web en el ítem de PQRS es poco usada por los usuarios internos y externos, por lo que es importante que se dé a conocer más a la ciudadanía e indicar el manejo de la misma.



Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro, Antioquia

Línea de Atención a la Ciudadanía: 615 2095

Rionegro - Colombia.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
Escuela Contra la Drogadicción

Al revisar la página WEB, no se evidencio tramite de formularios de PQRS durante el periodo 1 de julio al 30 de diciembre del 2024.

- Respecto al correo electrónico: comunicaciones@escuelacontraladrogadiccion.gov.co, el cual maneja la comunicadora, fue poco usada en el segundo semestre del 2024.

-Con relación a las líneas telefónicas, la entidad solo cuenta con una línea fija que es la 6152095, la cual es poco usada y está relacionada en la página web de la entidad.

Mediante correo del 10 de enero del 2025, la oficina asesora de control interno solicita información de las PQRS atendidas durante el segundo semestre del 2024, información que fue suministrada mediante correo de parte del asesor jurídico de la entidad, según correo del 28 de enero del 2025.

Al respecto el funcionario, adjunto un cuadro que contiene las PQRS del segundo semestre del 2024.



 **Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro, Antioquia**
Línea de Atención a la Ciudadanía: 615 2095
Rionegro - Colombia.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
Escuela Contra la Drogadicción



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
Escuela Contra la Drogadicción

PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2024

FECHA RECIBIDO	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA RESPUESTA
11-07-2024	Marleny Rojas – Daniela Restrepo	Solicitud Cambio de Horario	2024
16-07-2024	Jhon Jairo Serna	Modificación por Inconveniente de transporte	2024
17-07-2024	Procuraduría General de la Nación	Tutela Derecho de Lactancia – Manuela Rivas Giraldo	25-07-2024
22-07-2024	Procuraduría General de la Nación	Solicitud de información – Ana Isabel Callejas	24-07-2024
30-07-2024	Silvia Muñoz Ortiz	Solicitud de tramites derivados de la terminación del vinculo laboral	06-08-2024
14-08-2024	Gerardo Vanegas Jaramillo	Solicitud Concepto Jurídico	20-08-2024
08-09-2024	Ali Bantú Ashanti	Que Políticas de control de drogas o SPA aplica la ECD a la población LGBTQ+	09-09-2024
11-09-2024	Ana Isabel Callejas	Solicitud de Información (derecho de petición) queja de Sara Herrera contra Marleny Rojas	18-09-2024
13-09-2024	Andrés Felipe Bedoya R. (diputado)	Proyectos priorizados para el municipio de Santa Barbara (ANTIOQUIA). Plan de Desarrollo	25-09-2024
01-10-2024	CNSC – Mesa de trabajo de selección territorial 12	Entrega de información de los cargos de la ECD. Formato de reporte de información V1 ECD.	01-10-2024
24-10-2024	Funcionarios ECD Que viven en el valle de aburra	Solicitud horario especial	01-11-2024
07-11-2024	Demanda Ana Isabel Callejas – Juzgado 34 administrativo del circuito de Medellín	Contestación demanda de nulidad y restablecimiento del derecho	19-12-2024
12-11-2024	Doralba Aristizábal Jiménez	Prorroga habilitación trabajo en casa	25-11-2024
27-11-2024	Funcionarios ECD	Solicitud de respuesta a horario especial	11-12-2024
30-11-2024	Funcionarios ECD Petición reja sin candado	Mantenimiento reja sin candado	18-12-2024

De la información reportada, no se detallaron las PQRS que se recibieron en el mes de diciembre del 2024 y si hubo alguna respuesta, pues como se evidencia del cuadro adjunto solo se detallaron hasta el 30 de noviembre del 2024.

Una vez validada la información suministrada y reportada de las PQRS (15) que recibieron durante el segundo semestre del 2024, con las respuestas que dieron las diferentes áreas de la entidad, se tiene que de 15 solicitudes recibidas, fueron contestadas 13 y están pendientes por contestar 2 solicitudes del 10 y 11 de julio del 2024 de dos funcionarios de la entidad.



Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro, Antioquia
Línea de Atención a la Ciudadanía: 615 2095
Rionegro - Colombia.



Por lo que se le solicita a la dirección proceder de inmediato a dar respuesta a las peticiones indicadas, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.

Al respecto,

Ley 1437 de 2011. “Artículo 14 *modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente: Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. salvo algunos casos excepcionales”.*

El Artículo 14. Ley 1755 de 2015. *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

Igualmente, la comunicadora, mediante correo electrónico del 28 de enero del 2024, indica que “revisando el correo de comunicaciones las PQRSD presentadas por la dirección jurídica corresponde a las que llegaron en el periodo mencionado ya adicional tengo del mes de diciembre algunas referentes al congreso, pero era más un tema de solicitud de certificado y de memorias el cual se cubrió a satisfacción”.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
Escuela Contra la Drogadicción

Comunicaciones Escuela Contra la Drogadicción

9:00 a.m. (hace 2 horas) ☆ ↩ ⋮

para mí, Dirección, Subdirección, Jhon ▾

Buenos días Eleany;

Revisando el correo de comunicaciones las PQRS presentadas por la dirección jurídica corresponde a las que llegaron en el periodo mencionado; ya adicional tengo del mes de diciembre algunas referentes al congreso pero era más un tema de solicitud de certificado y de memorias el cual se cubrió a satisfacción.

¡Feliz día!



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Manuela Rivas Giraldo

Comunicadora
Escuela Contra la Drogadicción

✉ comunicaciones@escuelacontraladrogadiccion.gov.co

☎ 3218204908

Una vez revisada la información aportada, es importante detallar unos aspectos a mejorar y se procede a efectuar las recomendaciones necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

ASPECTOS A MEJORAR.

1. Designar un funcionario que lleve el control y seguimiento de las respuestas a las PQRS respectivas, con el fin de que al momento de pasarlas a la oficina de control interno se tenga la información completa y con respuestas dentro del término legal establecido.
2. La página Web en el ítem de PQRS es poco usada por los usuarios internos y externos, es importante que se dé a conocer más a la ciudadanía e indicar el manejo de la misma, toda vez que la entidad cambio el link de ingreso de la página, el cual es ecd.gov.co
3. Contestar dentro del término legal las PQRS, toda vez que como se evidencia en el reporte que presentaron a la oficina de control interno, se tienen dos solicitudes de funcionarios internos sin contestar a la fecha (enero 28 del 2025), y fueron solicitudes del mes de julio del 2024; contraviniendo el artículo los consagrado en el 14 de la **Ley 1437 de 2011**. *"Artículo 14 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente: Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. salvo algunos casos*



Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro, Antioquia

Línea de Atención a la Ciudadanía: 615 2095

Rionegro - Colombia.



excepcionales”... y en el caso en mención, han transcurrido más de 6 meses sin que los peticionarios reciban una respuesta a su solicitud.

4.Proceder a dar respuesta de forma prioritaria a las dos peticiones que están pendientes de responder por parte de la entidad a los funcionarios, tal y como se indicó en la parte inicial y conservar las evidencias de entrega respectivas.

RECOMENDACIONES.

1.Diseñar controles y responsables para asegurar el cumplimiento de los procesos, procedimientos y tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente (Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo [1](#) de la Ley 1755 de 2015), y en el estatuto anticorrupción adoptado en la entidad o en el PTEP que se adoptara (Programa de Transparencia y Ética Pública) y el manual de gestión documental.

2. Proceder a dar respuesta de forma prioritaria a las dos peticiones que están pendientes de responder por parte de la dirección, tal y como se indicó en la parte inicial y conservar las evidencias de entrega respectivas.

3.Poner en funcionamiento los mecanismos de PQRS que están consagrados en el plan anticorrupción de la Escuela Contra la Drogadicción vigencia 2024 de la ECD”; además revisar que se pacten mecanismos que obedezcan a la realidad institucional y ajustarlos a los procesos de la entidad de acuerdo a los medios que se tienen.

4.Poner en funcionamiento el proceso de PQRS detallado y publicado en la página WEB de la entidad.

5.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. Además, que la oficina de comunicaciones o a quien se designe, reporte y haga seguimiento a las PQRS que revisen en el correo de comunicaciones de forma periódica.





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
Escuela Contra la Drogadicción

6.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, responsabilidades y procedimientos internos aplicables.

7.Diseñar controles y responsables para asegurar el cumplimiento de los procesos, procedimientos y tiempos de respuesta establecidos en la normatividad vigente (Ley 1755 de 2015), y en el estatuto anticorrupción adoptado en la entidad o en el PTEP (Programa de Transparencia y Ética Publica) y en el manual de gestión documental.

8.Implementar el manual de gestión documental adoptado mediante resolución No 094 del 10-12-2020, el cual estableció el proceso de recepción, radicación y distribución de comunicaciones internas y externas y la recepción y tramite de los derechos de petición y de las acciones de tutela.

Atentamente,

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



Avenida Chipre (Vía Llanogrande) Rionegro, Antioquia
Línea de Atención a la Ciudadanía: 615 2095
Rionegro - Colombia.