

**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS - PQRS  
ESCUELA CONTRA AL DROGADICCIÓN EN LIQUIDACIÓN  
PRIMER SEMESTRE 2025**

**PRESENTADO POR:**

**FELIPE NEGRET MOSQUERA**

**Liquidador**

**ESCUELA CONTRA LA DROGADICCIÓN EN LIQUIDACIÓN**

**Medellín, 31 de Julio de 2025**



## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. DEFINICIONES .....	3
3. FUENTES DE INFORMACIÓN .....	3
4. OBJETIVO.....	4
5. ALCANCE .....	4
6. REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	4
6.1. PERIODO PREVIO AL INICIO DEL PROCESO LIQUIDATORIO (1 DE ENERO AL 13 DE MARZO DE 2025).....	4
6.2. PERIODO EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN (13 DE MARZO AL 30 DE JUNIO DE 2025).....	5
7. SEGUIMIENTO TOTAL DE PQRS RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2025 POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN.....	7
7.1 ESTADÍSTICAS POR CANAL DE ATENCIÓN.....	8
7.2 SEGUIMIENTO DE LAS PQRS.....	8
7.3 DISTRIBUCIÓN POR ÁREA .....	9
8. SEGUIMIENTOS .....	9
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	10

## LISTADO TABLAS

TABLA 1 MECANISMOS DE RADICACIÓN DE PQRS .....	4
TABLA 2 RELACIÓN DE PQRS .....	7
TABLA 3 TOTAL CONSOLIDADO PQRS 13 MARZO AL 30 DE JUNIO .....	7
TABLA 4 RECEPCIÓN DE PQRS .....	8
TABLA 5 CLASIFICACIÓN DE LAS PRQS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA .....	8
TABLA 6 DISTRIBUCIÓN POR ÁREA.....	9

## LISTADO ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 BASE DE DATOS PQRS.....	6
ILUSTRACIÓN 2 SECCIÓN PQRSD PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD.....	6
ILUSTRACIÓN 3 TOTAL CONSOLIDADO PQRS 13 MARZO AL 30 DE JUNIO .....	8
ILUSTRACIÓN 4 CLASIFICACIÓN DE LAS PRQS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA .....	9
ILUSTRACIÓN 5 DISTRIBUCIÓN POR ÁREA .....	9



## 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, según el cual:

*“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...”*,

y teniendo en cuenta que, en el marco del proceso liquidatorio de la ESCUELA CONTRA LA DROGADICCIÓN EN LIQUIDACIÓN, el cargo de Jefe de Control Interno fue suprimido, el Liquidador, en ejercicio de sus funciones, presenta el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025.

Para la elaboración del presente informe se revisaron las peticiones presentadas a través de los distintos canales institucionales, con el propósito de evaluar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normativa vigente y de identificar oportunidades de mejora en la gestión institucional. Este ejercicio de seguimiento se realiza en el marco del proceso de liquidación, como parte de las acciones de autorregulación y control adoptadas por el liquidador para garantizar la atención oportuna y adecuada a los ciudadanos.

## 2. DEFINICIONES

De conformidad con la normativa vigente y en el marco de una gestión orientada al servicio al ciudadano, se adoptan los siguientes lineamientos generales para la atención integral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS):

1. **Accesibilidad:** Garantizar que todos los ciudadanos, sin distinción, puedan presentar sus solicitudes por medios físicos, digitales o telefónicos.
2. **Oportunidad:** Cumplir con los plazos legales establecidos para dar respuesta a las peticiones, evitando demoras injustificadas.
3. **Trato digno y respetuoso:** Brindar atención basada en el respeto, la empatía y la equidad.
4. **Respuesta efectiva:** Dar soluciones de fondo, claras y completas, frente a las inquietudes o reclamaciones presentadas.
5. **Transparencia:** Actuar con claridad en la gestión de la información y en la trazabilidad de las solicitudes.
6. **Mejoramiento continuo:** Usar los datos derivados de la gestión de PQRS para identificar oportunidades de mejora en los procesos institucionales.

## 3. FUENTES DE INFORMACIÓN

Para la elaboración del presente informe se consultaron las siguientes fuentes de información:

- Base de datos en Excel que consolida las PQRS radicadas a través del correo electrónico institucional durante el proceso liquidatorio, así como el reporte histórico de aquellas presentadas con anterioridad al inicio de este.



- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), particularmente lo dispuesto en su artículo 76, en lo relacionado con la obligación de seguimiento a la atención de las peticiones ciudadanas.

#### 4. OBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante la elaboración de un informe semestral que permita verificar que la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) se esté prestando conforme a la normativa legal vigente, como parte de las funciones de seguimiento adoptadas por el Liquidador en el marco del proceso liquidatorio.

#### 5. ALCANCE

El presente informe comprende el análisis general de las PQRS radicadas ante la entidad durante el primer semestre del año 2025, presentando los resultados en dos momentos diferenciados:

- **Del 1 de enero al 13 de marzo de 2025**, correspondiente al periodo anterior al inicio del proceso de liquidación.
- **Del 13 de marzo al 30 de junio de 2025**, en el marco del proceso de liquidación ordenado mediante la Resolución Ejecutiva N.º D2025070000968 del 12 de marzo de 2025.

Para cada uno de estos periodos se revisaron los antecedentes, las medidas de mejora implementadas en la atención al ciudadano y el comportamiento de las respuestas brindadas, con el fin de evaluar la gestión realizada e identificar oportunidades de fortalecimiento institucional en la fase liquidatoria.

#### 6. REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN

##### 6.1. PERIODO PREVIO AL INICIO DEL PROCESO LIQUIDATORIO (1 DE ENERO AL 13 DE MARZO DE 2025)

Durante este periodo, la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) presentaba deficiencias tanto normativas como operativas. A continuación, se describen los principales hallazgos:

- **Manual de Gestión Documental:** No se evidenció la existencia de un Manual de Gestión Documental debidamente adoptado e implementado por la entidad. Si bien en algunos documentos institucionales se hacía mención de lineamientos relacionados con la recepción y radicación de comunicaciones, no se encontró un instrumento formal, aprobado y vigente que estableciera de manera integral los procedimientos para la gestión documental y, en particular, para la atención de las PQRS.
- **Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011):** En el marco de esta normativa, la entidad estableció de forma general algunos mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, cuya aplicación real en la operación institucional se resume a continuación:

Tabla 1 MECANISMOS DE RADICACIÓN DE PQRS

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
Quejas, Sugerencias Y	<i>La Escuela contra la Drogadicción de Antioquia, debe llevar el control de todas las Quejas, Peticiones, Reclamos y sugerencias que los ciudadanos</i>	No se aplicaba en la práctica. No se evidenció



NOMBRE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
Reclamos	<i>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).</i>	uso de formato unificado ni reporte a la Oficina de Control Interno.
Taquilla única	<i>“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”.</i>	La taquilla única, no funciona en la entidad.
Atención Directa	<i>“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”.</i>	Escasa, debido a la ubicación geográfica poco accesible.
Buzón de sugerencias	<i>“La Escuela contra la Drogadicción, en cumplimiento del Modelo Estándar de Control 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”.</i>	No existía físicamente.
Línea de atención al ciudadano	<i>“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”.</i>	La línea telefónica 6152095 estaba disponible, pero era poco usada por los ciudadanos. La página WEB se encontraba desactualizada

De acuerdo con la documentación entregada por la Escuela Contra la Drogadicción, hoy en liquidación, en relación con la gestión de las peticiones ciudadanas, se estableció lo siguiente:

- La entidad no contaba con un sistema formal de radicación o una base centralizada de seguimiento que permitiera registrar, controlar y hacer trazabilidad al estado de cada solicitud recibida. Este vacío operativo representa un riesgo para el cumplimiento de los principios de eficiencia, transparencia y oportunidad en la atención a los ciudadanos.

## 6.2. PERIODO EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN (13 DE MARZO AL 30 DE JUNIO DE 2025)

A partir de la entrada en vigencia de la Resolución Ejecutiva No. D2025070000968 del 12 de marzo de 2025, mediante la cual se ordenó la supresión de la Escuela Contra la Drogadicción y su sometimiento a proceso de liquidación, se adoptaron medidas para mejorar la gestión de las PQRS.

Entre las acciones implementadas por el equipo liquidador se destaca:

- **Creación de una matriz de control y seguimiento en Excel**, que permite:
  - ✓ Asignar número de radicado de entrada y salida.
  - ✓ Registrar el nombre del peticionario, medio de contacto, área responsable, tipo de solicitud y fecha de vencimiento.
  - ✓ Hacer trazabilidad del estado de cada requerimiento.



Ilustración 1 BASE DE DATOS PQRS

ID. REGISTRO ENTIDAD	TIPO	ENTIDAD / REMITENTE	FECHA REGISTRO	Correo	ASUNTO	MODULO DE ENVÍO	FECHA VENCIMIENTO	ESTADO	AREA ASIGNADA	RADICADO SALIDA
E_0006	Peticion Documentos	Gobernación de Antioquia	3/13/2025	glopera@escuelacontraladrogadiccion.gov.co	Solicitud de Revisión de la Supresión de mi Cargo	CORREO ELECTRONICO	3/26/2025	Cerrado	RECURSOS HUMANOS	L_011
E_0011	Entes de Control	Gobernación de Antioquia	3/17/2025		Bienes muebles del Departamento en calidad de préstamo	FISICO	3/21/2025	Cerrado	JURIDICA	D_0465
E_0012	Permisos	Marieny Rojas Pulgarin	3/17/2025	auxiliaradmon@escuelacontraladrogadiccion.gov.co	Solicitud de Permiso	CORREO ELECTRONICO	3/18/2025	Cerrado	RECURSOS HUMANOS	D_0471
E_0013	Permisos	Adriana María Villota	3/17/2025	sejecutiva@escuelacontraladrogadiccion.gov.co	Solicitud de permiso trámite personal	CORREO ELECTRONICO	3/18/2025	Cerrado	RECURSOS HUMANOS	D_0463
E_0014	Permisos	Norma Elena Orrego Zapata	3/17/2025	norrego@escuelacontraladrogadiccion.gov.co	Solicitud	CORREO ELECTRONICO	3/18/2025	Cerrado	RECURSOS HUMANOS	L_004
E_0015	Permisos	Carlos Castaño	3/17/2025	ccastano@escuelacontraladrogadiccion.gov.co	Solicitud dias compensatorios	CORREO ELECTRONICO	3/18/2025	Cerrado	RECURSOS HUMANOS	L_003
E_0027	Permisos	Gloria Cecilia Franco	3/17/2025	contabilidad@escuelacontraladrogadiccion.gov.co	PERMISO	CORREO ELECTRONICO	3/18/2025	Cerrado	RECURSOS HUMANOS	D_0504
E_0034	Peticion Informativa	Ana María Quiceno	3/17/2025	quiceno@escuelacontraladrogadiccion.gov.co	Solicitud de información estudios sobre consumo de sustancias	CORREO ELECTRONICO	4/4/2025	Cerrado	JURIDICA	D_0556
E_0040	Peticion Informativa	Jefe de Control Interno	3/17/2025	controlinterno@escuelacontraladrogadiccion.gov.co	SOLICITUD RETIRO DE CESANTIAS	CORREO ELECTRONICO	4/4/2025	Cerrado	RECURSOS HUMANOS	D_0556
E_0042	Peticion Informativa	Dirección Jurídica Escuela Cont	3/17/2025	juridica@escuelacontraladrogadiccion.gov.co	Recurso de reposición Resolución 041 de 2025	CORREO ELECTRONICO	4/4/2025	Cerrado	JURIDICA	L_017
E_0043	Peticion Informativa	Norma Elena Orrego Zapata	3/17/2025	norrego@escuelacontraladrogadiccion.gov.co	Entrega de información	CORREO ELECTRONICO	4/4/2025	Cerrado	RECURSOS HUMANOS	L_017
E_0047	Peticion Informativa	Dirección Jurídica Escuela Cont	3/17/2025	juridica@escuelacontraladrogadiccion.gov.co	Requerimiento de información para la calificación del riesgo cre	CORREO ELECTRONICO	4/4/2025	Cerrado	JURIDICA	D_0540
E_0051	Peticion Informativa	Gloria Cecilia Franco	3/17/2025	contabilidad@escuelacontraladrogadiccion.gov.co	DOCUMENTOS C.C. 42755133	CORREO ELECTRONICO	4/4/2025	Cerrado	RECURSOS HUMANOS	L_016
E_0052	Permisos	Ana María Quiceno	3/17/2025	quiceno@escuelacontraladrogadiccion.gov.co	Solicitud permiso CITA 21.03.25	CORREO ELECTRONICO	3/18/2025	Cerrado	RECURSOS HUMANOS	D_0477
E_0053	Permisos	Andrés Bedyoya Solís	3/17/2025	bedyoyasolis@gmail.com	Ruta de la felicidad Andres(2).pdf	CORREO ELECTRONICO	3/18/2025	Cerrado	RECURSOS HUMANOS	D_0478
E_0054	Peticion Informativa	Ana Isabel Callejas	3/17/2025	anisabelcallejas@gmail.com	Derecho de Peticion Informacion	CORREO ELECTRONICO	4/4/2025	Cerrado	JURIDICA	D_0539
E_0055	Peticion Informativa	Ana Isabel Callejas	3/17/2025	anisabelcallejas@gmail.com	Derecho de Peticion	CORREO ELECTRONICO	8/4/2025	Cerrado	JURIDICA	D_0613
E_0056	Permisos	Daniela Restrepo	3/18/2025	Drestrepo@escuelacontraladrogadiccion.gov.co	Solicitud permiso	CORREO ELECTRONICO	3/19/2025	Cerrado	RECURSOS HUMANOS	D_0549
E_0057	Permisos	Ana María Quiceno	3/18/2025	quiceno@escuelacontraladrogadiccion.gov.co	Solicitud de permiso: "Participación Ciudadana en las movilizaci	CORREO ELECTRONICO	3/19/2025	Cerrado	RECURSOS HUMANOS	D_0549
E_0058	Peticion Informativa	Jefe de Control Interno	3/18/2025	controlinterno@escuelacontraladrogadiccion.gov.co	Peticion, Queja o reclamo desde el sitio Web de la Función Públi	CORREO ELECTRONICO	4/7/2025	Cerrado	CONTROL INTERNO	D_0464
E_0059	Permisos	Ana María Rivera	3/18/2025	rivera@escuelacontraladrogadiccion.gov.co	Solicitud permiso	CORREO ELECTRONICO	3/19/2025	Cerrado	RECURSOS HUMANOS	D_0549
E_0065	Peticion Informativa	Ana Isabel Callejas	3/18/2025	anisabelcallejas@gmail.com	Derecho de Peticion-Certificación	CORREO ELECTRONICO	4/7/2025	Cerrado	JURIDICA	D_0549
E_0074	Peticion Informativa	Yorlady Alemlia Burtica Amaya	3/18/2025	yburitia@cendoj.ramajudicial.gov.co	RV: Aviso sobre inicio del proceso de liquidación de la ESCUELA	CORREO ELECTRONICO	4/7/2025	Cerrado	JURIDICA	D_0484
E_0075	Peticion Informativa	Notificaciones ESAV Sala Casac	3/18/2025	nottutela penal@cortesuprema.gov.co	RE: PARA REMITIR AL COMPETENTE V: Aviso sobre inicio del pro	CORREO ELECTRONICO	4/7/2025	Cerrado	JURIDICA	D_0484
E_0076	Permisos	Wilfer Gomez villada	3/18/2025	wilfercorpo@icloud.com	Solicitud permiso de los dias del funcionario	CORREO ELECTRONICO	3/19/2025	Cerrado	RECURSOS HUMANOS	D_0484
E_0090	Peticion Informativa	SUNET Gobernación Antioquia	3/19/2025	sunetgobernacion.ant2@gmail.com	SOLICITUD DE REUBICACION	CORREO ELECTRONICO	4/8/2025	Cerrado	RECURSOS HUMANOS	D_501

Además, se dejaron disponibles solo dos canales para la radicación de las PQRS:

- **Definición de canales únicos de radicación:**
  - ✓ **Físico:** Sede única ubicada en la Carrera 32 No. 10-91, sector Vizcaya, El Poblado, Medellín – Antioquia.
  - ✓ **Electrónico:** Correo institucional: [liquidacion@escuelacontraladrogadiccion.gov.co](mailto:liquidacion@escuelacontraladrogadiccion.gov.co)
- **Actualización de la información en la página web oficial**, donde se encuentra publicada la sección de PQRS para facilitar el acceso de la ciudadanía a este mecanismo.

Ilustración 2 SECCIÓN PQRSD PÁGINA WEB DE LA ENTIDAD



## — Contacto físico

Unica Sede:

Carrera 32 No. 10-91, sector Vizcaya, El Poblado, Medellín – Antioquia

Teléfono: 604 6152095

Horarios y días de atención:

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

Correo Electrónico Institucional:

[liquidacion@escuelacontraladrogadiccion.gov.co](mailto:liquidacion@escuelacontraladrogadiccion.gov.co)

[/co/contacto/](https://ecd.gov.co/contacto/)



<https://ecd.gov.co/contacto/>



Estas acciones han permitido mejorar la trazabilidad, oportunidad y transparencia en la atención a los ciudadanos durante el proceso de liquidación, mitigando los riesgos identificados previamente y contribuyendo al fortalecimiento institucional en esta etapa final.

## 7. SEGUIMIENTO TOTAL DE PQRS RECIBIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2025 POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN

Durante el periodo comprendido entre el **1 de enero y el 13 de marzo de 2025**, se identificaron once (11) peticiones, de las cuales dos (2) se encontraban pendientes de trámite, según consta en los documentos físicos y archivos digitales suministrados al momento de la entrega de información. A continuación, se presenta el detalle:

Tabla 2 RELACIÓN DE PQRS

FECHA DE RECIBIDO	PETICIONARIO	ASUNTO	FECHA DE RESPUESTA
13/01/2025	Marleny Rojas Pulgarín	Derecho de petición Artículo 23	27/01/2025
15/01/2025	Daniela Restrepo Galeano	solicitud de modificación de horario	28/01/2025
17/01/2025	Eleany Rodríguez Cano	Consulta sobre horario y acceso a la página web	24/01/2025
20/01/2025	Anónimo	Derecho de petición anónimo (transparenciaestatalanonima@gmail.com)	31/01/2025
30/01/2025	Ells Natalia Galeano Gasca	Solicitud de desvinculación de cédula con correo institucional	18/02/2025
31/01/2025	Ana Isabel Callejas Montoya	Derecho de petición de información y de documentación	14/02/2025
6/02/2025	Dayver Eskey Mosquera Moreno	Solicitud de documentos	14/02/2025
10/02/2025	Daniela Restrepo Galeano	Solicitud corrección en el horario de almuerzo	12/02/2025
27/02/2025	Doralba Aristizábal Jiménez	Solicitud de permiso de entrega y recogida transporte Emiliano Taborda Aristizábal	11/03/2025 Resolución 041 del 11 de marzo de 2025
3/03/2025	Ana Isabel Callejas Montoya	Derecho de petición de información y de documentación	<b>Pendiente respuesta</b>
11/03/2025	Ana Isabel Callejas Montoya	Derecho de petición	<b>Pendiente respuesta</b>

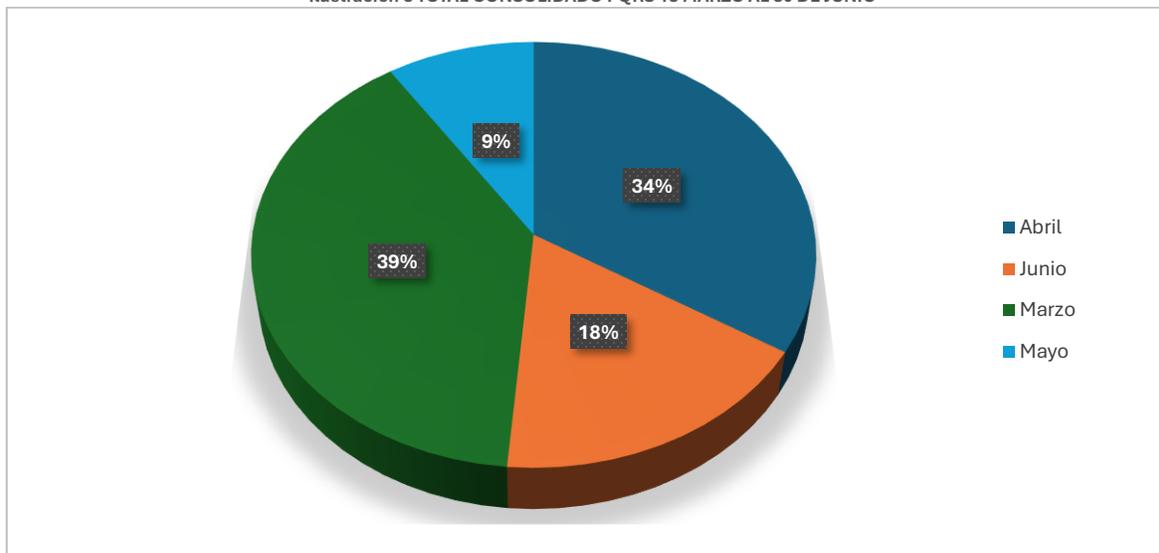
A partir del inicio del proceso liquidatorio, es decir, desde el 13 de marzo hasta el 30 de junio de 2025, se consolidaron ciento ochenta y tres (183) PQRS, con el siguiente comportamiento mensual:

Tabla 3 TOTAL CONSOLIDADO PQRS 13 MARZO AL 30 DE JUNIO

MES	CANTIDAD	%
Marzo	72	39.3%
Abril	62	33.9%
Mayo	17	9.3%
Junio	32	17.5%
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>100.0%</b>



Ilustración 3 TOTAL CONSOLIDADO PQRS 13 MARZO AL 30 DE JUNIO



Se recibieron, registraron y tramitaron **183** PQRS durante el primer semestre del año 2023, siendo el mes de Marzo el periodo en el cual se registró un mayor número de PQRS recepcionadas (72) con un porcentaje del **39.3%** y el mes de mayo el periodo en el cual se registró un menor número de PQRS recepcionadas (29) con un porcentaje del **9.3%**

### 7.1 ESTADÍSTICAS POR CANAL DE ATENCIÓN

Durante el primer semestre de 2025, las comunicaciones catalogadas como PQRS que se recibieron en la Escuela Contra la Drogadicción en Liquidación, se recibieron de la siguiente forma:

Tabla 4 RECEPCIÓN DE PQRS

CANALES DE ATENCIÓN	CANTIDAD	%
Correo electrónico	178	97.3%
Presencial	5	2.7%
<b>Total general</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>

La mayor cantidad de requerimientos se recibieron a través del correo electrónico [liquidacion@escuelacontraladrogadiccion.gov.co](mailto:liquidacion@escuelacontraladrogadiccion.gov.co) con un total de **183 PQRS** que equivalen al 98%.

### 7.2 SEGUIMIENTO DE LAS PQRS

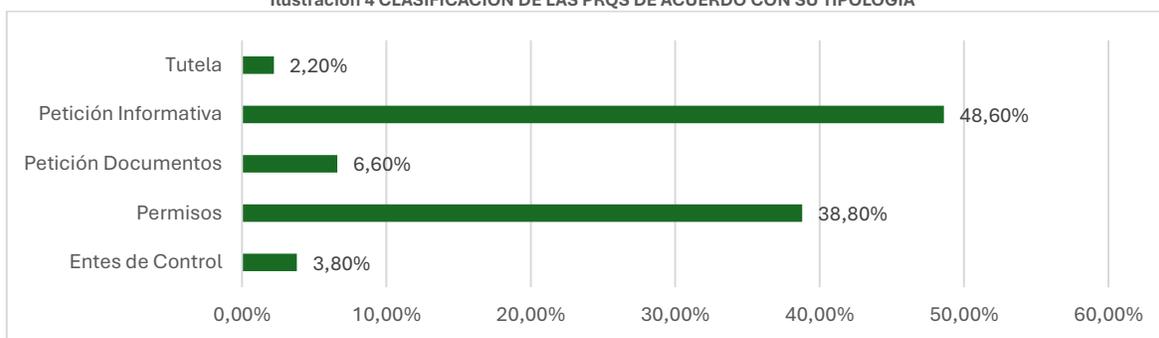
Teniendo en cuenta la información tramitada durante el proceso de liquidación las PQRS se radicaron de la siguiente manera de acuerdo con su tipología

Tabla 5 CLASIFICACIÓN DE LAS PRQS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA

TIPO DE PQRS	TIEMPO DE RESPUESTA	CANTIDAD	%
Entes de Control	5 días hábiles	7	3.8%
Permisos	5 días hábiles	71	38.8%
Petición Documentos	10 días hábiles	12	6.6%
Petición Informativa	15 días hábiles	89	48.6%
Tutela	2 días hábiles	4	2.2%
<b>Total general</b>		<b>183</b>	<b>100%</b>



Ilustración 4 CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA



De los 5 tipos de PQRS identificadas tales como entes de control, permisos, petición de documentos, petición informativa y tutelas, se encontró que el total de PQRS radicadas corresponde en su mayoría a peticiones informativas (48.6%) y permisos (38.8%)

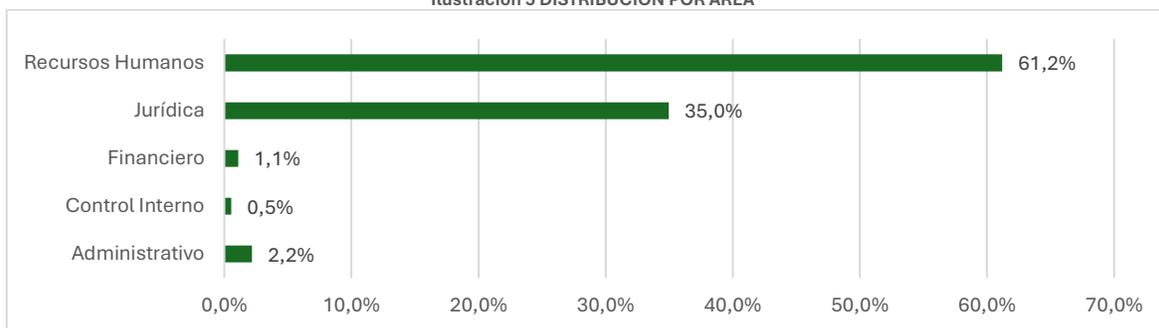
### 7.3 DISTRIBUCIÓN POR ÁREA

La distribución de las **183 PQRS** radicadas durante el proceso de liquidación durante el primer semestre del 2025 fue la siguiente:

Tabla 6 DISTRIBUCIÓN POR ÁREA

ÁREA	CANTIDAD	%
Administrativo	4	2.2%
Control Interno	1	0.5%
Financiero	2	1.1%
Jurídica	64	35.0%
Recursos Humanos	112	61.2%
<b>Total general</b>	<b>183</b>	<b>100.0%</b>

Ilustración 5 DISTRIBUCIÓN POR ÁREA



De acuerdo con la información anterior, las dos primeras áreas con mayor volumen de atención a las PQRS recibidas fueron Recursos Humanos (61.2%) y jurídica (35%)

## 8. SEGUIMIENTOS

A partir del inicio del proceso de liquidación, el 13 de marzo de 2025, se estableció un esquema sistemático de seguimiento a las PQRS con el fin de garantizar su trazabilidad, oportunidad y adecuada atención. Esta labor ha sido desarrollada por el personal designado para la gestión de los requerimientos ciudadanos, quienes verifican de forma permanente el estado de las solicitudes, generan alertas ante fechas próximas de vencimiento y resuelven dudas de manera oportuna.



El seguimiento se realiza mediante **canales institucionales autorizados**, incluyendo el uso de herramientas de mensajería instantánea como **WhatsApp**, lo cual ha permitido mantener una comunicación directa y eficiente con las dependencias responsables.

Adicionalmente, como parte de la estrategia de control y mejora continua, se ha incorporado un apartado específico sobre PQRS en los **informes mensuales de seguimiento a la gestión del proceso liquidatorio**, lo cual facilita el monitoreo del cumplimiento de los términos legales y fortalece la transparencia en la atención al ciudadano.

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se evidencia que, tras el inicio del proceso de liquidación, la gestión de las PQRS presentó mejoras sustanciales en términos de trazabilidad, oportunidad y control de los requerimientos ciudadanos, en contraste con las limitaciones operativas observadas en el periodo previo.
- El incremento en la radicación de PQRS refleja una mayor apropiación por parte de los ciudadanos de los canales dispuestos para la atención, lo cual representa un avance en el ejercicio del derecho a la participación y control social.
- Se recomienda mantener el sistema de seguimiento y alertas implementado, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos legales y la oportunidad en las respuestas emitidas.
- Se sugiere continuar con el acompañamiento del área de Tecnologías de la Información (TIC) para fortalecer las herramientas de registro, consolidación y análisis de las PQRS, promoviendo la eficiencia en la gestión institucional durante la fase de liquidación.
- Con ocasión del cierre próximo del proceso liquidatorio en el mes de septiembre, el Liquidador informará y facilitará de manera oportuna y de manera coordinada con la Gobernación de Antioquia a los terceros, acerca de los canales e información sobre la atención de PQR'S resultantes posteriores a la fecha de cierre del proceso liquidatorio y extinción de la vida jurídica de la entidad.

  
**FELIPE NEGRET MOSQUERA**  
LIQUIDADOR  
ESCUELA CONTRA LA DROGADICCIÓN EN LIQUIDACIÓN