



**INFORME ACTIVIDADES DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Versión: 0.1 Fecha: 4/06/2014 Página 1 de 1 Código: RE-E-GE-24

PERIODICIDAD DEL INFORME	Anual		PERIODO A REPORTAR	Enero – Julio de 2016		
	Semestral	X				
	Cuatrimestral					
	Trimestral		FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME	Mes	Día	Año
	Bimestral			09	12	2016
	Mensual					
	OTRO					

NOMBRE DEL INFORME **INFORME ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, PETICIONES Y RECLAMOS, PQRs**

NORMAS QUE RESPALDAN EL INFORME	<ul style="list-style-type: none"> • C.P. Arts. 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular • Ley 962 de 2005 Art. 6 inc. 3 sobre trámite por medios tecnológicos o electrónicos. • Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción “por la cual se dictan normas orientas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación, de actos de corrupción y la eficiencia y efectividad del control de la gestión pública” • Decreto 2641 de 2012 “por el cual se reglamentan los decretos 73 y 76 del de la ley 1474 de 2011. Documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” • Ley 1775 de 2015; “Por el cual se reglamente ale derecho fundamental a peticiones”. • Ley 1712 de 2014; Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. • Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, a partir de su Art. 13 y ss. que regula el derecho • Decreto 943 de 2014; Actualización MECI; Eje Transversal de Información y Comunicación; • Procedimiento Código PT-A-GI-03 “Atención al ciudadano – Quejas y Reclamos” Sistema Gestión de Calidad de la ESAP. • Circular 001 de 2011 DAFP; Orientaciones para el seguimiento de la atención de los derechos de Petición. • Manual GEL 3.1; Componente 3. INTERACCIÓN EN LÍNEA; Actividad: Habilitar espacios para interponer peticiones. • Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
--	--

RESPONSABLE PROCESO	SECRETARIA GENERAL
----------------------------	---------------------------

OBJETO	<p>Analizar y evaluar la calidad, oportunidad y/o cumplimiento de acuerdo con las normas legales vigentes, del desarrollo del sistema de atención al ciudadano y las estrategias adelantadas para atender con oportunidad, e integralidad los trámites en las respuestas de la entidad de las PQRs, Monitorear y evaluar por parte de la Oficina de Control Interno el desempeño y las acciones realizadas por la Oficina de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos</p>
---------------	--

	de la ESAP en el periodo de Enero – Junio de 2016, en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
ALCANCE	Verificación y evaluación de los procedimientos correspondientes al código PT-A-GI-03 “Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos” adelantados en la Sede Central y las Sedes Territoriales de la ESAP durante el I Semestre del 2016 y seguimiento de la Estrategia para la Ejecución del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
PROFESIONAL QUE ELABORA EL INFORME	JOSE RICAURTE MONTES HENAO Profesional Especializado Oficina de Control Interno
METODOLOGIA	
<ul style="list-style-type: none"> • La metodología utilizada se basa en la verificación y el análisis de la información reportada por el Secretario General de la Entidad respecto a la gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos del periodo Enero – Junio de 2016; • El análisis del aplicativo PQRS y Servicio al ciudadano utilizado en la ESAP para la recepción, trámite y seguimiento de las PQRs, • Trabajo de campo para percibir el estado de la Oficina de Atención al ciudadano, verificar la existencia y calidades del grupo de funcionarios y/o personal de apoyo encargados de esta labor, • Verificar la existencia de protocolos necesarios para la atención al ciudadano • Verificar la información obtenida relacionada con las PQRs y confrontarla con los informes de auditoría efectuados por la OCI en las Direcciones Territoriales y sede central durante el periodo 2015 y 2016 • Realizar inferencias de los datos y consolidados arrojados por el aplicativo • Seguimiento a las observaciones y recomendaciones del informe elaborado por la OCI en el mes de febrero de 2016. • Seguimiento a la ejecución de las actividades de la estrategia de atención al ciudadano versión 19 de Abril de 2016 • Proponer actividades y mejoras a los procedimientos • Elaboración y validación del informe al interior de la OCI con la participación del equipo profesional 	
TEMAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al ciudadano • Trámite de PQRs durante el periodo • Estrategia Anticorrupción y Atención al ciudadano • Protocolos de Atención al ciudadano • Términos legales • Acceso a la información • Atención de personas discapacitadas • Servicio al usuario • Canales de atención al ciudadano <p>Temas relacionados con lo establecido en los artículos 4 y 5 del decreto 2641 de 2012, Ejecución de la Estrategia anticorrupción y Atención al ciudadano, versión Abril de 2016; establecidos en el Cuarto Componente: <i>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</i>, de la cartilla “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión II”</p>	

DESARROLLO

1. FUENTES:

- En primer lugar, se tomó como fuente primaria, el informe semestral de los dos líderes de la Oficina de Atención al Ciudadano – quejas y Reclamos del pasado 21 y 26 de Julio de 2016
- Información documental proveniente de los líderes de dicha oficina y remitida a la OCI el pasado 26 de Julio de 2016
- Entrevistas con el Secretario General y los dos líderes de esa dependencia el pasado 22 de Julio de 2016.
- Aplicativo Servicios al ciudadano PQRs (Links varios)
- Informe semestral del Servicios al ciudadano y PQRs del segundo semestre del 2015
- Plan anticorrupción y Servicio al ciudadano versión 19 de Abril de 2016 (publicado en la página Institucional de la ESAP)
- Proyectos de Inversión de la ESAP (Secretaria General y Oficina Asesora de Planeación de la vigencia 2016)
- Informes mensuales de las PQRs vigencia 2016, presentadas ante la Oficina Asesora de Planeación

2. SEGUIMIENTO DE OBSERVACIONES:

Se hace seguimiento a las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina de Control Interno en los informes de seguimiento de Atención al ciudadano y de PQRs del mes de Febrero de 2016:

- En el trabajo de campo adelantado el pasado 22 de julio de 2016, y verificado el aplicativo ATENCIÓN AL CIUDADANO - PQRs, se evidenció las mejoras que se han efectuado para: facilitar el registro de los usuarios y radicación de las peticiones, carta de trato digno, manual del usuario, herramientas que permiten un mejor acceso a este servicio.
- Así mismo, se puede observar que se incluyeron links relacionados con preguntas y respuesta frecuentes, se actualizó el formato y la guía para la radicación de PQRs y se tiene publicados los informes mensuales y trimestrales de las PQRs del 2015 y lo que va del 2016
- En el aplicativo de ATENCIÓN AL CIUDADANO, se evidenció la publicación de la caracterización de los usuarios de los procesos misionales de la ESAP, entre ellos: CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE DOCENCIA
- CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE ASESORÍA Y CONSULTORIA
- CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE CAPACITACIONES Y
- CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DE INVESTIGACIONES.
- Frente a la integración del aplicativo PQRs con el aplicativo de correspondencia Active document se puede evidenciar que el Secretario General, como líder del proceso y procedimientos de atención al ciudadano y PQRs, realizó solicitud formal a la Oficina Asesora de Informática y Comunicaciones por medio de oficio No. 130.1380 de fecha 28 de Marzo de 2016 en el cual se expusieron los argumentos de necesidad y técnicos para que se integren los dos aplicativos, se le incluyan al aplicativo opciones de cambio de radicación con notificación al usuario, en casos que se identifique un trámite de un asunto que deba ser tramitado con un término o procedimiento diferente a la luz de las normas vigentes, etc. Dentro del periodo del informe no se registró respuesta por parte de la Oficina de Sistemas e informática a ese requerimiento
- Para el periodo del presente informe, persiste la desarticulación entre canales de comunicación, habilitados en la ESAP además de contar un grupo de profesionales líderes en comunicaciones. En el manual *"Canal de Comunicaciones y Atención al Ciudadano"* Código DC-A-GI-05, **no se hace referencia a la utilización de otros canales de atención**, entre ellos los correos electrónicos (atención.ciudadano@esap.edu.co; atencion.usuarios@esap.edu.co; quejas.reclamos@esap.edu.co; buzon.sugerencias@esap.edu.co); por lo que es muy importante que se establezcan en este documento los responsables y los mecanismos de monitoreo de estos correos, así como de las redes sociales (Facebook.com/esapoficial y Twitter.com/ESAPOficial) y registros telefónicos.

3. SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES:

- El procedimiento PT-A-GI-03 Procedimiento Atención al Ciudadano Quejas y Reclamos, para el periodo del informe, se encuentra debidamente actualizado, (7/12/2015); se incluyeron los lineamientos y normatividad a la luz de lo dispuesto en la Ley 1775 de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" de fecha 30 de junio de 2015, y de la Ley 1712 del 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información y se dictan otras disposiciones
- La Secretaria General conforme a su informe del 15 de Diciembre de 2015 respecto a los planes de fortalecimiento del sistema del Servicio al ciudadano PQRS, reportó la designación de una asesora de la Dirección Nacional, empleo ASESOR 1020 – 06, como la persona líder del mencionado proceso, designación realizada mediante Resolución No. 0015 del 19 de enero de 2016, quien entre otras funciones, se le asignó las de atender el área de Atención al ciudadano, peticiones, quejas y reclamos PQRS, al considerarse en este acto administrativo la importancia de atender con urgencia este proceso al interior de la ESAP. En aras de mejorar y fortalecer dicho servicio.
- Se evidencian acciones que permiten lograr el propósito de recolección y tramitación de información. Es así como a través del memorando 130.1380 del pasado 23 de Febrero de 2016, la Secretaría General, solicita y recuerda la obligación de reportar todos los *requerimientos que radican los ciudadanos directamente* en las dependencias y oficinas de atención al ciudadano tanto de la Sede Central como de las Sedes Territoriales y solicitan con carácter urgente la designación de los enlaces de todas las áreas y direcciones territoriales para el trámite de las PQRS. Durante la vigencia del informe se pudo constatar la vinculación y/o designación de los enlaces en la Sede central (25) y en las 15 Direcciones Territoriales, tal como se muestra en los Anexos 1 y 2 respectivamente.
- En el informe presentado por la Secretaria General a la Oficina de Control Interno, se relacionan las peticiones que fueron resueltas extemporáneamente, tanto de la Sede Central como de las direcciones Territoriales. Es de resaltar que el informe semestral del estado de las PQRS y Servicio al ciudadano primer semestre del 2016, fue presentado a la Dirección Nacional para los efectos correspondientes.

4. ASPECTOS GENERALES DEL INFORME REFERENTE AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:

De acuerdo a la estrategia anticorrupción de la vigencia 2016, y al plan anticorrupción y atención al ciudadano, versión abril de 2016, los cuales se encuentran publicados en la página WEB institucional, y que incluyen los subcomponentes y las actividades prevista para la vigencia, entre ellas lineamientos de transparencia activas y pasiva, elaboración de instrumentos de gestión de la información, monitoreo de acceso a la información pública entre otros, la entidad cumple con las exigencias de orden legal previstas en el Estatuto Anticorrupción en relación con su elaboración y publicación

ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN ESAP 2016

ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN

La Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), comprometida con la Transparencia, la Participación y el Servicio al Ciudadano, establece como estrategia anticorrupción la identificación e implementación de acciones en su planeación estratégica, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente, integrando de esta forma el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano al plan de acción institucional.

PLAN ANTICORRUPCION ESAP 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Mantener actualizada la Información en la Página Web de la entidad	Información publicada	Todas las área	Permanente
	1.2	Divulgación de datos abiertos	Link de Datos abiertos actualizado en la Página web	Oficina de Sistemas	Permanente
	1.3	Publicación de Información de la contratación pública	Información de la contratación de la entidad actualizada en Pág. Web Link de la transparencia esta la contratación de prestación de servicios y de los procesos de selección	Oficina Asesora Jurídica	Permanente
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Dar respuesta a las solicitudes de Información que se realicen por parte de la ciudadanía en general	Solicitudes atendidas	Todas las áreas	Permanente
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisar y actualizar el Inventario de activos de Información	Inventario de Información actualizado	Grupo GEL	15/11/2016
	3.2	Actualizar el esquema de publicación de la Información	Esquema de publicación de la Información actualizado	Comunicación y Oficina de Sistemas	15/11/2016
	3.3	Actualizar el Índice de Información Clasificada y reservada. (Incluido en el Inventario de activos de Información)	Inventario de Información actualizado	Grupo GEL	15/11/2016
	3.4	Revisar la política de protección de datos.	Política de protección de datos aplicada.	Secretaría General/Jurídica, Oficina de Sistemas	15/11/2016
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Adecuar canales electrónicos de Información para personas en condición de discapacidad.	Canales electrónicos de Información adecuados para personas en condición de discapacidad	Oficina de Sistemas	15/11/2016
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar Instrumentos de estadística de las consultas de Información realizadas	Instrumentos estadísticos de consulta de Información diseñados e implementados	Grupo GEL	15/11/2016

Fuente: Plan Anticorrupción – Versión Abril 2016, publicado en la página web de la ESAP en el mes Abril de 2016

En la revisión que la Oficina de Control Interno adelanta a este plan 2016, pudo constatar que contiene los siguientes componentes:

- Fundamentos del Plan Anticorrupción de la ESAP
- Gestión de Riesgos de Corrupción
- Racionalización de Trámites
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y
- Rendición de cuentas

Son varias las actividades planeadas y ejecutadas durante la vigencia del presente informe, como la actualización de la información en la página WEB, publicación de la contratación pública de la ESAP, con el enlace a "Colombia compra eficiente SECOP", actualización del listado de la información clasificada y reservada, consolidación de la política de protección de datos etc., que permiten concluir el cumplimiento de la entidad (Secretaría General), a lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 20011, el cual establece: "Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano. "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anual mente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.....", y, Artículo 2.1.4.7 del Decreto 1081 de 2015; Título 4 Plan Anticorrupción y de

Atención al Ciudadano; Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año. (Decreto 2641 de 2012, artículo 7).

Para la implementación del componente MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO, se incluyeron varias actividades en los siguientes proyectos de inversión 2016 a saber:

PROYECTO	FORTALECIMIENTO DE LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ESAP NACIONAL	
APROPIACION	\$ 4.531.000.000	
OBJETIVO GENERAL	MEJORAR LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ESAP	
OBJETIVOS ESPECIFICOS	Asegurar el acceso a la documentación y conservación de la memoria institucional	
	Consolidar los procesos de intercambio que contribuyen con la calidad de los programas académicos	
	fortalecer los sistemas de gestión y evaluación de la entidad	
	Garantizar la gestión de la ESAP los estándares requeridos en el proceso de acreditación institucional de alta calidad	
	Mejorar la calidad en la prestación del servicio de atención al ciudadano a nivel nacional	
GERENTE DEL PROYECTO	Oficina Asesora de Planeación	
INDICADOR	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO
12 Tableros de control Elaborados para seguimiento a la gestión institucional	Liderar, consolidar, apoyar los sistemas de gestión y evaluación	1.097.908.520
	Liderar y generar la actualización de los instrumentos de medición y control	97.000.000
	Adelantar el proceso de renovación de la certificación del sistema de gestión de Calidad	141.091.480
70% Estándares requeridos en la gestión de la planeación estratégica y la calidad en el proceso de acreditación Ejecutados	Formular el plan integral de mejoramiento	65.500.000
	Ejecutar y realizar el seguimiento a las actividades definidas en el plan integral de mejoramiento	110.100.000
100%-Estrategia de servicio al cliente Implementada	Diseñar e implementar una estrategia de servicio al cliente	108.000.000
	Consolidar y fortalecer el Sistema de Atención al Ciudadano, Quejas y Reclamos actual, a nivel nacional	306.200.000
INDICADOR DE GESTIÓN	100% Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas recibidas y atendidas - Secretaria 12 INFORMES PRESENTADOS- Planeación	

PROYECTO	FORTALECIMIENTO DE LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ESAP NACIONAL	
ESTRATEGIA PDDI	DESARROLLO INSTITUCIONAL	
SUBPROYECTO	SISTEMA DE GESTIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	
GERENTE DEL SUB- PROYECTO	Secretaría General	
INDICADOR	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO
270.000 Expedientes disponibles Habilitados para consulta	Consolidar los archivos de gestión centralizados.	491.000.000
	Almacenar ,custodiar y poner al servicio los archivos inactivos de la Entidad	128.093.000
	Mantener y dar soporte técnico a la implementación del sistema de gestión documental y correspondencia	479.807.000
100% Estrategia de servicio al cliente Implementada	Diseñar e implementar una estrategia de servicio al cliente	406.300.000
	Consolidar y fortalecer el Sistema de Atención al Ciudadano, Quejas y Reclamos actual, a nivel nacional	108.000.000
70% Estándares requeridos en la gestión de la planeación estratégica y la calidad en el proceso de acreditación Ejecutados	Formular el plan integral de mejoramiento	306.200.000
	Ejecutar y realizar el seguimiento a las actividades definidas en el	65.500.000
	Palntilla Presentacion ESAP propuesta para PowerPoint -02.png	90.100.000
		2.075.000.000.

En los dos proyectos de inversión se incluyeron estrategias integrales de servicio al cliente a implementarse en la presente vigencia, estrategias que incluyen actividades relacionadas con la implementación y fortalecimiento del sistema de servicio al ciudadano.

5. ATENCIÓN, DIAGNÓSTICO Y ESTADO DE LAS PQRS 2016-1

Los mecanismos de *Atención Presencial*, (Escrito, Verbal y/o Telefónicos) de PQR, pese a estar establecidos en el manual de canales de comunicación y atención al ciudadano, así como en las políticas de operación del procedimiento PT-A-GI-03 "ATENCIÓN AL CIUDADANO – QUEJAS Y RECLAMOS", normalmente se registran sólo aquellas recibidas en la ventanilla de atención al ciudadanos y aquellas que son registradas directamente en el aplicativo PQRS, mas no los recepcionados en otras áreas de la Escuela, o aquellos requerimientos telefónicos o radicados en las redes sociales, quedando al margen de consolidar todas las PQRS presentadas ante la entidad por esos medios. Esta situación se ha vuelto recurrente desde el periodo 2014-1 a la fecha.

De acuerdo a las evidencias aportadas por la Secretaria General, se han realizado varias solicitudes para la integración de los aplicativos Active Document, PQRS y Ouk Look a la Oficina Asesora de Sistemas, dependencia que a la vez incluyó en los proyectos de inversión del 2016 a su cargo, actividades relacionadas con integración y articulación de los sistemas de información, proyecto que se encuentra en ejecución.

La existencia de sub-registros de PQRS radicados por medios diferentes a la ventanilla única y aplicativo PQRS, que no son incluidas en las cifras reportadas por la Secretaria General en sus correspondientes informes, podría distorsionar los resultados e inferencias sin que sea posible establecer un diagnóstico real del estado del sistema en su conjunto al interior de la entidad.

Conforme al informe de Peticiones Quejas y Reclamos de la Vigencia 2016-I, presentado por el líder del proceso y de la Oficina de Atención al ciudadano adscrito a la Secretaria General, se encuentran las siguientes cifras como se ilustra en la siguiente tabla que corresponde al número de trámites registrados en el aplicativo durante el primer semestre del 2016:

a. CONVENCIONES

CONVENCIONES		Días
Agradecimiento	Ag	15
Consulta	Co	30
Derecho de Petición de interés general	IG	15
Derecho de Petición de interés particular	IP	15
Felicitación	Fe	15
Petición	Pe	15
Pregunta	Pr	15
Queja	Qu	15
Reclamo	Re	15
Solicitud de Información	SI	15
Sugerencia	Su	15
Solicitud de documentos	SD	10
Requerimiento de Prueba	RP	N/A

b. TRAMITES Y REQUERIMIENTOS RADICADOS POR TIPO PRIMER SEMESTRE DEL 2016:

Tipo de Requerimiento	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES	%
PE	15	13	23	22	56	35	164	22%
SI	16	18	20	20	45	39	158	21%
IP	22	18	21	27	28	25	141	19%
CO	20	14	19	54	9	9	125	17%
SD	9	8	12	5	6	4	44	6%
RE	5	3	0	2	21	6	37	5%
QU	7	4	6	2	6	6	31	4%
PR	2	5	1	4	7	8	27	4%
IG	1	2	1	2	4	3	13	2%
AG	0	1	1	0	0	0	2	0,3%
TOTALES	97	86	104	138	182	135	742	100%

Fuente: Informe general de la Oficina de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos 2016.

c. REQUERIMIENTOS RADICADOS POR ÁREA Y TERRITORIAL EN EL SEMESTRE

ÁREA Y TERRITORIAL	TOTALES	%
Facultad de Postgrado	101	13,6%
Departamento de Asesorías y Consultorías	67	9,0%
Grupo de Registro y Control Académico	66	8,9%
Oficina de Atención al Ciudadano - PQRSD	61	8,2%
Facultad de Pregrado Administración Pública	33	4,4%
Subdirección de Proyección Institucional	32	4,3%
Territorial Bolívar	30	4,0%
Territorial Atlántico	29	3,9%
Departamento de Capacitación	28	3,8%
Territorial Antioquia	24	3,2%
Territorial Meta	24	3,2%
Territorial Valle	22	3,0%
Dirección Nacional	20	2,7%
Territorial Nariño	20	2,7%
Territorial Norte de Santander	15	2,0%
Facultad de Pregrado Administración Pública APT	13	1,8%
Subdirección Académica	13	1,8%
Territorial Boyacá	13	1,8%
Territorial Huila	13	1,8%
Territorial Cauca	12	1,6%
Territorial Cundinamarca	12	1,6%
Territorial Santander	11	1,5%
Territorial Tolima	9	1,2%

ESAP Campus Virtual	8	1,1%
Subdirección de Alto Gobierno	8	1,1%
Grupo de Gestión de Talento Humano	7	0,9%
Grupo de Contratación	6	0,8%
Grupo Tesorería	6	0,8%
Subdirección Administrativa y Financiera	6	0,8%
Territorial Caldas	6	0,8%
Territorial Risaralda	6	0,8%
Oficina de Sistemas e Informática	4	0,5%
Colegio Colombiano del Administrador Público	3	0,4%
Grupo de Gestión de Recaudo y Cartera	3	0,4%
Grupo de Infraestructura y Mantenimiento	3	0,4%
Oficina Asesora Jurídica	3	0,4%
Secretaría General	3	0,4%
Facultad de Investigaciones	1	0,1%
Grupo de Bienestar Universitario	1	0,1%
TOTALES	742	100%

Fuente: Informe general de la Oficina de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos 2016

De acuerdo a los cuadros anteriores, se presentó un incremento de las PQRs registradas en la entidad con respecto a las registradas en el periodo anterior de 422 PQRs.

Es importante volver a recalcar que el número de PQRs registradas en el periodo 2016-1 podría ser sustancialmente diferente de no presentarse falencias que no han permitido la integración de los diferentes canales de recepción de las PQRs como por ejemplo las que se allegan vía redes sociales, correo institucional, vía telefónica etc., lo cual genera un permanente riesgo de desatender los términos legales para tramitar, y absolver las PQRS de forma integral.

6. CONSOLIDADO DE PQRS RESUELTAS EXTEMPORÁNEAMENTE

En los siguientes cuadros se registra los consolidados de las PQRs que fueron tramitadas extemporáneamente en la sede central y en las Direcciones Territoriales durante la vigencia 2016-1:

a. POR TIPO DE REQUERIMIENTO

Tipo de Requerimiento	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES	%
IP	11	5	1	6	6	0	29	23,8%
PE	7	4	6	2	6	4	29	23,8%
SD	7	5	4	2	2	0	20	16,4%
CO	8	2	0	5	0	0	15	12,3%
SI	3	2	0	1	4	1	11	9,0%
QU	5	1	0	0	1	0	7	5,7%
RE	2	1	0	0	3	0	6	4,9%
PR	0	1	1	2	0	0	4	3,3%
IG	1	0	0	0	0	0	1	0,8%
TOTALES	44	21	12	18	22	5	122	100%

b. POR DEPENDENCIA Y DIRECCION TERRITORIAL

AREA Y TERRITORIAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES
Departamento de Capacitación	1	e	2	5		1	15
Departamento de Asesorías y Consultorías	10	0	1	2	0	0	13
Subdirección de Proyección Institucional	0	0	0	0	11	0	11
Facultad de Postgrado	5	0	1	2	1	1	10
Grupo de Registro y Control Académico	5	0	1	1	0	0	7
Territorial Bolívar	3	3	0	1	0	0	7
Dirección Nacional	1	0	1	1	2	1	S
Territorial Antioquia	0	3	3	0	0	0	G
Territorial Cauca	1	0	0	3	1	0	5
Territorial Boyacá	3	1	0	0	0	0	4
Territorial Santander	3	1	0	0	0	0	4
Subdirección de Alto Gobierno	1	0	2	0	0	0	3
Territorial Atlántico	1	1	0	1	0	0	3
Territorial Norte de Santander	3	0	0	0	0	0	3
Facultad de Pregrado Administración Pública	1	0	0	0	0	1	2
Facultad de Pregrado Administración Pública APT	1	1	0	0	0	0	2
Grupo de Gestión de Talento Humano	0	1	0	0	1	0	2
Grupo Tesorería	1	1	0	0	0	0	2
Subdirección Académica	0	0	0	0	2	0	2
Territorial Huila	0	1	0	1	0	0	2
Territorial Meta	0	0	0	0	1	1	2
Territorial Nariño	1	0	0	0	1	0	2
Grupo de Bienestar Universitario	0	0	0	0	1	0	1
Grupo de Contratación	1	0	0	0	0	0	1
Grupo de Gestión de Recaudo y Cartera	0	1	0	0	0	0	1
Grupo de Infraestructura y Mantenimiento	0	0	0	0	1	0	1
Oficina de Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos	0	0	1	0	0	0	1
Subdirección Administrativa y Financiera	1	0	0	0	0	0	1
Territorial Caldas	0	1	0	0	0	0	1
Territorial Risaralda	1	0	0	0	0	0	1
Territorial Valle	0	0	0	1	0	0	1
TOTALES	44	21	12	18	22	5	122

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano -Quejas y Reclamos, Julio 2016

**COMPARATIVO PERIODO 2015-2 CON PERIODO 2016-1
EN TRAMITES EXTEMPORÁNEOS**

Periodo 2016-1	
Área y territorial	TOTAL
Departamento de Capacitación	15
Departamento de Asesorías y Consultorías	13
Subdirección de Proyección Institucional	11
Facultad de Postgrado	10
Grupo de Registro y Control Académico	7
Territorial Bolívar	7
Dirección Nacional	S
Territorial Antioquia	G
Territorial Cauca	5
Territorial Boyacá	4
Territorial Santander	4
Subdirección de Alto Gobierno	3
Territorial Atlántico	3
Territorial Norte de Santander	3
Facultad de Pregrado Administración Pública	2
Facultad de Pregrado Administración Pública APT	2
Grupo de Gestión de Talento Humano	2
Grupo Tesorería	2
Subdirección Académica	2
Territorial Huila	2
Territorial Meta	2
Territorial Nariño	2
Grupo de Bienestar Universitario	1
Grupo de Contratación	1
Grupo de Gestión de Recaudo y Cartera	1
Grupo de Infraestructura y Mantenimiento	1
Oficina de Atención al Ciudadano - Quejas y Redamos	1
Subdirección Administrativa y Financiera	1
Territorial Caldas	1
Territorial Risaralda	1
Territorial Valle	1
TOTAL	122

Periodo 2015-2

MES	NÚMERO
JULIO	27
Agosto	8
Septiembre	12
Octubre	9
Noviembre	1
Diciembre	1
Total general	58

El presente comparativo de los periodos 2015-2 y 2016-1, da cuenta de un incremento del número de PQRs atendidos extemporáneamente, pero indicando que el número total de PQRs atendidos en el periodo del informe aumento frente a los tramitados en el periodo anterior

No obstante es una situación que pone en evidencia la necesidad de fortalecer los controles existentes y los propuestos por la Secretaria General para que sean implementados por los líderes de cada dependencia al interior de la ESAP con el objetivo que se atienda de forma oportuna las peticiones y demás solicitudes registradas en el aplicativo.

Se hace necesario precisar que la responsabilidad disciplinaria derivada de la inobservancia de los términos para dar respuesta a las PQRs es personal y recae en la persona que tiene asignado el tema acorde con la trazabilidad registrada en el aplicativo Active document.

c. PQRs VENCIDOS Y NO ATENDIDOS EN EL PERIODO

De acuerdo al informe suministrado por el líder del proceso, en el primer semestre del 2016, con corte 30 de junio, **NO SE PRESENTABA NINGUNA PETICIÓN CON LOS TÉRMINOS VENCIDOS PENDIENTE DE RESPUESTA**, situación que refleja un avance significativo con respecto al periodo anterior por cuanto con corte 15 de diciembre de 2015, se encontraban vencidas y pendientes de respuesta las siguientes PQRs:

ÁREA O TERRITORIAL	TÉRMINOS VENCIDOS Y EN TRAMITE
Departamento de asesorías y consultorías	7
Departamento de capacitación	1
Dirección Nacional	1
ESAP Campus Virtual	2
Facultad de pregrado	3
Administración Pública APT	3
Grupo de bienestar universitario	2
Oficina asesora jurídica	1
Subdirección administrativa y financiera	2
Subdirección de proyección institucional	1
Territorial caldas	2
Territorial Cauca	2
Territorial Huila	2
Territorial norte de Santander	2
Territorial valle	1
Total	32

Situación que es un indicador del trabajo y seguimiento positivo derivado del trabajo que viene implementando la Secretaría General a través de los profesionales al frente de esta labor, quienes han logrado que con corte 30 de junio de 2016, todas las PQRs registradas en el aplicativo y ventanilla única se encuentren resueltas y aquellas que no, se encuentran dentro de los términos legales previstos.

No obstante lo anterior, queda claro que respecto a las 122 PQRs registradas y tramitadas extemporáneamente durante el periodo 2016-1 por parte de funcionarios, personal de apoyo profesional de las diferentes dependencias reflejadas en el cuadro correspondiente, se deben adelantar las acciones que conduzcan a reducir y eliminar este riesgo para la entidad que puede culminar por afectar la percepción de los usuarios frente a la misma al no encontrar respuestas oportunas a sus requerimientos.

De acuerdo a los soportes entregados por el líder del proceso de la Secretaría General, entre los cuales están los memorandos, es claro que por parte de esa dependencia se hicieron los requerimientos previstos en las políticas de operación del procedimiento PT-A-GI-03 a quienes se les había asignado la atención de las Peticiones registradas en el aplicativo cuando no dieron respuesta oportuna. De igual forma, se le hizo entrega a la Dirección Nacional del informe semestral del estado de las PQRs vigencia 2016-1 en el cual se relacionaron todas y todos los funcionarios y sus respectivas dependencias que no dieron respuesta oportuna a las PQRs registradas en el aplicativo, situación que permite concluir que desde la Secretaría General se han adelantado las acciones previstas en el procedimiento frente a esta circunstancia.

En este sentido, de acuerdo al procedimiento PT-A-GI-03 es claro que, tanto los jefes inmediatos, como los responsables de atender los requerimientos deben responder ante omisiones de orden legal cuando no se atienden oportunamente las peticiones de la ciudadanía

Con base en el informe de la Secretaría General de fecha 21 de julio de 2016 se puede concluir que se siguen transgrediendo los términos previstos en el Artículo 14 de la Ley Estatutaria No. 1755 del 30 de junio de 2015. Lo anterior por cuanto la respuesta a los asuntos y registros relacionados en el cuadro anterior fue extemporánea.

Riesgo Asociado: Imputaciones disciplinarias a los responsables y jefes inmediatos al vulnerarse el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, lo previsto para el trámite al derecho de petición determinado en el CPACA Artículo 14 de la Ley Estatutaria No. 1755 del 30 de junio de 2015

7. SEGUIMIENTO PROPUESTA DE PLAN DE ACCIÓN POR PARTE DE LA LÍDER DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRS 2016

La Oficina de Control Interno, procedió a revisar cada una de las actividades previstas en el plan de acción elaborado por la entonces líder del proceso de ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRs logrando establecer los siguientes avances:

ACTIVIDAD PREVISTA	META	LOGROS
Solicitar a la oficina asesora de sistemas la revisión y actualización del aplicativo	lograr que el aplicativo sea de fácil uso para los ciudadanos y que sean actualizados sus enlaces, el icono para recibir denuncias y lograr realizar reporte de informes	El día 28 de marzo de 2016, se remite oficio de solicitud de Ajustes para el Software de Atención al Ciudadano, dirigido a la Oficina de Sistemas e Informática, incluyendo el tema en mención. Se adjunta evidencia
requerimiento a la oficina asesora de sistemas y a la subdirección administrativa y financiera	contar con un call center y contratistas cualificados para atender los requerimientos que llegan de los usuarios vía telefónica	<p>La Secretaria General refiere que NO hay presupuesto para la adquisición e instalación del Call Center con las características que requiere la organización. La Oficina de Sistemas e Informática, tiene dentro de su presupuesto para el 2017 un proyecto de inversión que incluye la articulación e integración de los sistemas de información de la entidad que cobija la Oficina de Atención al Ciudadano. (Se adjuntó evidencia consistente en un pantallazo del mencionado proyecto en el cual se incluye: software Call Center)</p> <p>Articular e Integrar los Sistemas de Información de la Entidad. 1.000.423.323</p>
solicitar al grupo de comunicaciones que se realice la actualización de la página permanentemente	que la información referente al directorio de la entidad y el portafolio de servicios se encuentren actualizadas en la página Web de institución	La Secretaria General ha solicitado mediante correo electrónico del 18 de abril de 2016, la Actualización y publicación del Directorio de los Servidores Públicos de la Entidad y los portafolios de servicio. (evidencia No 5)
Adelantar capacitaciones con los directivos y enlaces de PQRS por cada dependencia e insistir en las implicaciones legales de no dar respuesta a los usuarios dentro de los términos establecidos por la ley	Dar respuesta a las solicitudes tanto de la ciudadanía como de los funcionarios y contratistas de la Entidad, con celeridad, oportunidad y acatando los términos que establece la ley	Durante el primer semestre de 2016, con los concursos de los enlaces se han realizado las capacitaciones en las áreas de la sede central y de las territoriales, con el fin de integrar la información y utilizar el mismo aplicativo en todo el proceso. (Se adjunta evidencia de capacitación SENSIBILIZACION PQRS-ESAP-13 abril 2016, con archivos de listados de asistentes, un video de la capacitación realizada para las territoriales y las áreas de la sede central), se adjuntan Tips informativos del proceso de las PQRS, con el fin de sensibilizar a todas las áreas y territoriales
solicitar a la alta de dirección se impartan las instrucciones a las dependencias del nivel central y direcciones territoriales para que sea asignado como enlace un funcionario	lograr que la atención de las PQRS sea llevada a cabo por enlaces que tenga vinculación laboral	Todas las áreas y las direcciones Territoriales cuentan con un enlace tal y como se evidencia en el punto No. 2 del presente informe

solicitud a la subdirección administrativa y financiera la adecuación de la oficina de servicio al ciudadano para el ingreso y adecuada atención de personas en condición de discapacidad	Tener la oficina de servicio al ciudadano adecuada para el ingreso y atención de personas en condición de discapacidad	Mediante correo electrónico de fecha 27 de Abril de 2016 se requirió a la Subdirección Administrativa y Financiera abordar el tema de la Adecuación para la Oficina de Atención al Ciudadano. El día 4 de Marzo de 2016, se registró una visita del Ingeniero de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo Jheysson Orozco, para diagnosticar y evaluar el espacio físico donde laboran las personas del proceso de atención al ciudadano. Se adjunta Informe de Inspección Oficina Atención al Ciudadano)
requerir e incorporar perfiles de acuerdo con lo estipulado por el DAFP	consolidar un equipo de trabajo con perfiles que correspondan a lo establecido por el DAFP	
Elaborar y consolidar la información y remitirla a la oficina de comunicaciones, para que adelanten la incorporación de esta dentro de la página web de la entidad de manera visible, clara y de fácil acceso al ciudadano	publicación a través de la página Web de los documentos e instructivos relacionados	
adelantar reunión con la Sra. Karla Neira del DNP- programa nacional de servicio al ciudadano, para tener conocimiento de los asuntos tratados, compromisos establecidos y la agenda de reuniones establecidas por la comisión intersectorial para los comités de esta vigencia	participar activamente de las reuniones programadas por la comisión intersectorial de servicio al ciudadano	
Dar a conocer el diagnostico a la alta dirección	lograr tener en la ESAP en un nivel de accesibilidad Alto	

No existe un adecuado espacio físico para atender a la ciudadanía, no es posible la atención de una persona en condición de discapacidad no hay espacio suficiente ni para poder ingresar ni para permanecer en la oficina. Contraviniendo la Ley 1346 de 2009, Ley 1712 de 2014, art 14 Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047/13, "Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos".

- a) cativo PQRS del SIGEP, el cual se utiliza para la recepción, trámite y seguimiento de las peticiones, no es amigable con el usuario desde que se intenta su ingreso por el sistema de claves que tiende a ser complejo, especialmente para los usuarios externos e internos que no están familiarizados con el uso de las TICs.
- b) El aplicativo no tiene enlaces con correos electrónicos institucionales para agilizar el reparto y su trámite.
- c) No existe en el aplicativo un ICONO para la recepción de denuncias de la ciudadanía y/o de los servidores de la entidad

- d) Ausencia de un CALL CENTER o conmutador con el personal especializado que lo atienda.
- e) Los líderes de las dependencias no hacen seguimiento a los trámites de las peticiones que deben absolver sus funcionarios dentro de los términos legales, y mucho menos se hace seguimiento a las peticiones presentadas por los mismos funcionarios ante las instancias de la ESAP utilizando el correo electrónico institucional
- f) El aplicativo PQRs no arroja consolidados para la presentación de informes y por lo tanto se debe realizar de manera manual.
- g) En varias dependencias y direcciones territoriales no se registra un funcionario de planta que sea el enlace para el manejo de las PQRs, quedando en manos de contratistas dichas actividades lo cual, al finalizar el periodo de ejecución, quedan pendientes de resolver peticiones que posteriormente no se les hace seguimiento.
- h) Las vacaciones colectivas para todo el personal de la ESAP, determinadas mediante Resolución No. 0951 del 31 de Julio de 2015 y para la vigencia del 2016 por medio de la Resolución 0201 del 22 de Febrero de 2016, repercuten negativamente en el cumplimiento y seguimiento a la gestión de las PQRs, toda vez que durante 15 días hábiles no habrá dolientes para las peticiones que pueden haberse presentado al final de año o aquellas que se presenten durante el periodo de vacaciones. En este sentido es importante reiterar que los términos previstos para absolver las peticiones son perentorios y no sería procedente interrumpirlos con el pretexto de unas vacaciones colectivas.
- i) No existe un espacio físico adecuado para la atención de la ciudadanía especialmente la población discapacitada en silla de ruedas porque no hay espacio suficiente ni para poder ingresar ni para permanecer en la oficina. *“contraviniendo la Ley 1346 de 2009, Ley 1712 de 2014, art. 14 Accesibilidad a espacios físicos para la población en situación de discapacidad. Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de ella misma, conforme a los lineamientos de la Norma técnica Colombiana 6047/13, “accesibilidad al medio físico. Espacios de servicios al ciudadano en la Administración pública. Requisitos”.*
- j) No se evidencian protocolos de atención al ciudadano, entre los cuales son indispensables entre otros: ATENCION PREFERENCIAL: Adultos mayores y mujeres en estado de embarazo, atención a niñas, niños y adolescentes; personas en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios; personas discapacitadas, personas con baja estatura etc.
- k. El portafolios de la ESAP se encuentra desactualizado haciendo incurrir en errores a los usuarios externos

Con base en lo antes expuesto, especialmente el diagnostico adelantado por la líder del proceso, en la ESAP no se cumplen las normas que regulan los derechos de las personas con discapacidad (ley 1346 de 2009, Artículo 9 Accesibilidad; 1. *A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.....*) y Ley 1618 de 2013; *"Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad"*.

De acuerdo a lo antes expuesto, la Oficina de Control Interno, durante la presente vigencia, realizará un seguimiento a las actividades y metas propuestas en aras de poder verificar si corresponden a las necesidades y falencias del sistema de Atención al ciudadano PQRs, que se han visibilizado por parte de esta oficina en los informes correspondientes al 2014 y 2015.

OBSERVACIONES

- Se reitera la necesidad de contar con el apoyo de la Oficina Asesora de Sistemas e Informática para el fortalecimiento y articulación de las herramientas tecnológicas de consolidación de información (Aplicativo Quejas y Reclamos - Active Document – SIGEB, correo Outlook) sistemas de información que podrán permitir el radicado único de peticiones, quejas, reclamos y denuncias mediante la integración de los diferentes canales de comunicación. (Documentar procedimientos en especial los Derechos de Petición, Tutelas y Denuncias de Corrupción)
- Revisado el Sistema PQR, se observa que esta cuenta con un módulo de reportes estadísticos de consolidación de información para la generación de los reportes de seguimiento, sin embargo, este módulo funciona únicamente con un explorador (Firefox Mozilla), viéndose limitada la posibilidad de generar los reportes cuando no se cuenta con el navegador, por lo que se requiere urgentemente actualizar el aplicativo y permitir el uso del módulo de consultas con otros navegadores.
- El Manual del proceso “*gestión de la comunicación*” Código MP-A-GI-01; Manual *Canales de Comunicación y Atención al ciudadano*, Código: DC-A-GI-05 y la DEFINICIÓN DE CONCEPTOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO - QUEJAS Y RECLAMOS ESAP Código: DC-A-GI-07, se encuentra desactualizados respecto a la normativa que regula la materia, para el caso en concreto debe incluirse los conceptos y mandatos previstos en la Ley (1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información, ley 1755 regulador del derecho de petición, Ley 1757 de participación ciudadana) y las orientaciones referentes a las nuevas metodologías para el plan anticorrupción y atención al ciudadano. Así mismo, no se hace referencia a la utilización de otros canales de atención en la ESAP, como los correos electrónicos; (atención.ciudadano@esap.edu.co; atencion.usuarios@esap.edu.co; quejas.reclamos@esap.edu.co; buzon.sugerencias@esap.edu.co). Se hace necesario actualizar estas Manuales y adecuarlos a los nuevos estándares que sobre el tema se han venido desarrollando en la administración pública. De igual manera, no es claro el manejo y monitoreo que debe darse a las redes sociales (Facebook.com/esapoficial y Twitter.com/ESAPOficial) a fin de garantizar una adecuada administración de las comunicaciones y PQRs que puedan tramitarse por estas canales.
- De acuerdo a la verificación realizada en el aplicativo, como los reportes efectuados por la Secretaria General dan cuenta de la reiterada omisión de términos para resolver las PQRs, tanto en la sede central, como en las direcciones territoriales, ocasionando con ello fallos de tutela en contra de la entidad, tutelas que dan cuenta de la vulneración del derecho fundamental de petición a usuarios externos y también internos. Por lo que se hace necesario, cumplir el procedimiento por parte de la Secretaria General y reportar a la Coordinación de Control interno Disciplinario a quienes no dieron cumplimiento a los mandatos previstos en el Artículo 14 de la Ley estatutaria 1755 de 2015 la cual reglamenta el Derecho de Petición.

RECOMENDACIONES

En este informe se establecen recomendaciones a ser atendidas con el fin de que se tomen las medidas que correspondan en procura del mejoramiento continuo del procedimiento y en beneficio de los usuarios.

- Si bien es cierto que el 7 de diciembre de 2015 se actualizó el Procedimiento PT-A-GI-03, RESPECTO A INCLUIR LA Ley 1755 de 2015, y tener en cuenta un canal de denuncias de actos de corrupción en la entidad, dicha actualización se quedó corta en el sentido de no haberse previsto. Los nuevos canales de comunicación con que cuenta la ESAP (redes sociales) para efecto del trámite de PQRs, de igual forma, tener en cuenta el tema de información y manejo de documentos reservados que trata el Capítulo II, Artículo 24 y de la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional” y de la Ley 1757 de 2015 “*Por la cual se Dictan Disposiciones en Materia de Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática*” en especial el Título IV de la Rendición de Cuentas; y Título V del Control Social a lo Público.
- Por lo anterior nuevamente se recomienda definir jurídicamente cual es la información pública y privada, que hace referencia a la apertura de datos institucionales en procura de la mejora en la comunicación y participación con los ciudadanos

- El fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos, se recomienda que en las estrategias del Plan de Acción se establezcan programas de capacitación y sensibilización con el fin de desarrollar competencias y habilidades en los funcionarios de la Escuela.
- Fortalecer los canales de comunicación y atención al ciudadano mediante la integración de medios, con el propósito de asegurar la consistencia de la información y cumplir con los estándares que debe tener el servicio de PQR, como son el registro único o número de radicado para el seguimiento y control tanto de la oficina que cumple dicha tarea como del ciudadano respecto de su PQR; así mismo se reafirma la responsabilidad que tienen las dependencias de dar trámite oportuno a las PQR e igualmente de realizar el reporte a la oficina de PQR para que realice las labores de registro, trámite, seguimiento y cierre.
- Caracterizar los usuarios. Se deben identificar los temas de interés de los ciudadanos, definir nuevos protocolos y lineamientos, ajustar planes internos, manuales, lineamientos y articularlos con los sistemas y herramientas tecnológicas existentes, definir estrategias de capacitación interna para funcionarios que atienden usuarios y ciudadanía en general y fortalecer los mecanismos de monitoreo y evaluación de la gestión y política de servicio al ciudadano.
- Acoger el plan de trabajo promovido y elaborado en el mes de febrero de 2016 por el equipo conformado para la atención del ciudadano PQRs de la ESAP y brindarle el apoyo que se requiere con el objetivo de mejorar la prestación de este servicio de forma continua.
- Se recomienda revisar las indicaciones previstas en el Manual GEL (Gobierno en línea) 3.1; Componente 3. INTERACCIÓN EN LÍNEA; Actividad: *Habilitar espacios para interponer peticiones, se debe cumplir con las características mínimas descritas en el Anexo No.4 "Alcance y características del sistema de peticiones, quejas, reclamos y denuncias".* Como también la Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos y la Ley 1712 de 2014; Ley de Transparencia y del Derechos de Acceso a la Información Pública.
- Se recomienda nuevamente que al interior de las áreas en las cuales se evidencien PQR vencidos en su trámite y/o cierre, **SE DEBE ESTABLECER ACCIONES EN UN PLAN DE MEJORAMIENTO**, a fin que se establezcan actividades que permitan eliminar su ocurrencia, o dar cumplimiento a lo establecido en las condiciones generales del proceso PT-A-GI-03 Atención al Ciudadano, Quejas y Reclamos el cual prevé:

“vencimiento de términos en la gestión de los requerimientos - una vez vencidos los tiempos de respuesta legalmente establecidos en el artículo 14º del nuevo código de procedimiento y de lo contencioso administrativo la secretaria general emitirá un memorando con el fin de solicitar y obtener la respuesta antes de enviar el caso a control interno disciplinario”.

- Se reitera la obligatoriedad de implementar el Eje Transversal de Información y Comunicación del MECI, de conformidad al decreto 943 de 2014, teniendo en cuenta que la administración de las PQR constituye un medio de información directo de la Escuela con la ciudadanía y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al cumplimiento de los intereses de los beneficiarios; por tal razón, debe ser atendida de manera permanente con el fin de reducir los riesgos y optimizar la efectividad de las acciones.
- Con base en la reunión adelantada con los líderes de la Oficina de Atención al ciudadano y la información suministrada, estadísticamente no se cuenta con ningún informe consolidado en el Aplicativo PQRs, o en Sistema SIGEB; que de cuanta de la prestación del servicio desde una perspectiva histórica, con lecturas o inferencias lo cual sería de vital importancia para la implementación de las políticas y la definición de nuevas estrategias que debe adelantar la ESAP en aras de cumplir con su papel de líder en la administración pública frente a este tema en particular; por ello, es importante y oportuno que se fortalezcan y articulen las herramienta tecnológicas de registro, proceso y flujo información (*Aplicativo Quejas y Reclamos - Active Document – SIGEB, correo institucional Outlook y redes sociales*), a fin de que uno de sus resultados sea la

consolidación de un registro único de peticiones, quejas, reclamos y denuncias, lo cual permitiría tener un mejor control y trazabilidad de la integralidad de las PQRs que la ESAP tramita en su quehacer académico administrativo.

De acuerdo a las respuestas de la Secretaría General mediante oficio de 1301380 del pasado 23 de agosto de 2016, frente a las observaciones y recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno en este informe, se puede concluir que existe un marcado compromiso por parte de esta dependencia en mejorar continuamente el proceso y las estrategias de servicio al ciudadano sin detrimento de la responsabilidad que le acude a todos los integrantes de la institución.

La OCI realizará seguimiento a las actividades previstas para el II periodo del 2016 relacionadas con el fortalecimiento de la gestión administrativa en la ESAP Nacional a fin de evidenciar el impacto y el comportamiento de las metas e indicadores relacionados en los proyectos de inversión en cuanto al sistema de Atención al ciudadano.

Con base en el análisis de la información tenida en cuenta para la elaboración del presente informe, se puede concluir que la Secretaria General ha venido mejorando la prestación del servicio, fomentando la cultura de atención al ciudadano y cualificando la administración de los aplicativos en los cuales quedan registradas las PQRs.

GLOSARIO DE TERMINOS

- PQR: Peticiones, Quejas y Reclamos, GEL: Gobierno en Línea; MECI. Modelo Estándar de Control Interno

SOPORTES

- Informe de la Secretaria General de fecha 21 de Julio de 2016 de las PQRs periodo 2016-I con todos sus soportes
- Documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión II"
- Plan Decenal de Desarrollo Institucional – PDDI 2010 – 2020. Línea de Acción 13 – Transparencia, Atención y Servicio al Ciudadano del Escenario Estratégico Desarrollo Institucional; Estrategia 3 "Utilización de mecanismos para la adecuada atención de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos demandas y demás trámites de atención al ciudadano".
- Cartilla "*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión II*",
- Normativa interna y externa que aplica al procedimiento.



MARIA MAYERLY PEDREROS PINZÓN
Jefe Oficina de Control Interno

