



**150.780.70.24**

Bogotá D.C., 7 de Marzo de 2016

Doctor  
**ALEJANDRO LARREAMENDY JOERNS**  
Director Nacional  
ESAP

Asunto: *“Informe de Seguimiento al Sistema de Servicio al Ciudadano – PQRs, II-2015”*

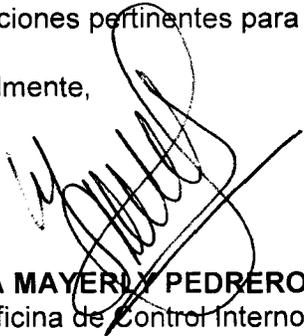
Respetado doctor Larreamendy:

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento integral a las funciones encomendadas en el rol evaluador y en atención de lo establecido en el 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”* se permite remitir el *“Informe de Seguimiento al Sistema de Servicio al Ciudadano – PQR, II-2015”* que tiene como propósito vigilar que la atención al Ciudadano – Oficina de Quejas y Reclamos, se preste de acuerdo a las normas legales vigentes.

Agradezco que una vez realizado el respectivo análisis, nos hagan llegar las observaciones, si hay lugar a ellas, debidamente soportadas dentro de los (5) Cinco días hábiles siguientes al recibo de la presente comunicación.

De igual manera, se hace necesario que, desde la Dirección Nacional, se den las instrucciones pertinentes para que se adopten las recomendaciones prevista en el informe.

Cordialmente,



**MARIA MAYERLY PEDREROS PINZÓN**  
Jefe Oficina de Control Interno

*Anexos: Informe de Seguimiento al Sistema de Servicio al Ciudadano PQR, II-2015, en 17 páginas.*

*Copia: Dr. Fernando Yarpaz, Secretario General*

*Proyectó. Jose Montes Henao; Profesional Especializado OCI*



**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
--------------	---------------------	------------------	--------------------

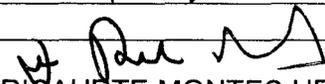
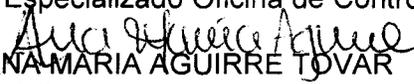
<b>PERIODICIDAD DEL INFORME</b>	Anual		<b>PERIODO A REPORTAR</b>	Julio – Diciembre de 2015		
	Semestral	X				
	Cuatrimestral					
	Trimestral		<b>FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME</b>	<b>Mes</b>	<b>Día</b>	<b>Año</b>
	Bimestral			Febrero	29	2016
	Mensual					
OTRO						

<b>NOMBRE DEL INFORME</b>	<b>INFORME SOBRE OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS, PQRs</b>
---------------------------	---

<b>NORMAS QUE RESPALDAN EL INFORME</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• C.P. Arts. 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular</li> <li>• 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”</li> <li>• 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”</li> <li>• Ley 1775 de 2015; “Por el cual se reglamente ale derecho fundamental a peticiones”.</li> <li>• Ley 1712 de 2014; Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.</li> <li>• Procedimiento Código PT-A-GI-03 “Atención al ciudadano – Quejas y Reclamos” Sistema Gestión de Calidad de la ESAP.</li> <li>• Circular 001 de 2011 DAFP; Orientaciones para el seguimiento de la atención de los derechos de Petición.</li> <li>• 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.</li> <li>• Ley 962 de 2005 Art. 6 inc. 3 sobre trámite por medios tecnológicos o electrónicos.</li> <li>• Manual GEL 3.1; Componente 3. INTERACCIÓN EN LÍNEA; Actividad: Habilitar espacios para interponer peticiones.</li> <li>• Decreto 943 de 2014; Actualización MECI; Eje Transversal de Información y Comunicación;</li> <li>• Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</li> </ul>
--	---

<b>RESPONSABLE PROCESO</b>	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
----------------------------	---------------------------

<b>OBJETO</b>	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 de la ESAP en el periodo de Julio – Diciembre de 2015, en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 - “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes”.
<b>ALCANCE</b>	Verificación y evaluación de los procedimientos correspondientes al procedimiento 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 II periodo del 2015 y la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
<b>PROFESIONAL (es) QUE ELABORAN EL INFORME</b>	<p style="text-align: center;">   <b>JOSE RICAURTE MONTES HENAO</b>          Profesional Especializado Oficina de Control Interno       </p> <p style="text-align: center;">   <b>ANA MARIA AGUIRRE TOVAR</b>          Profesional especializada de Apoyo Oficina de control Interno.       </p>
<b>METODOLOGIA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 Julio – diciembre de 2015;</li> <li>• El análisis del aplicativo utilizado en la ESAP (aplicación SIGEP) para la recepción, trámite y seguimiento de las PQRs,</li> <li>• 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,</li> <li>• Verificar la existencia de protocolos necesarios para la atención al ciudadano</li> <li>• Verificar la información obtenida relacionada con las PQRs y confrontarla con los informes de auditoría efectuados por la OCI en las Direcciones Territoriales durante el periodo 2015</li> <li>• Realizar inferencias de los datos y consolidados arrojados por el aplicativo</li> <li>• Seguimiento a las observaciones y recomendaciones del informe elaborado por la OCI en el mes de abril de 2015.</li> <li>• Proponer actividades y mejoras a los procedimientos</li> <li>• Elaboración y validación del informe al interior de la OCI con la participación del equipo profesional</li> </ul>	
<b>TEMAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teniendo en cuenta lo establecido en los artículos 4 y 5 del decreto 2641 de 2012, se verifica la adopción de los lineamientos establecidos en el Cuarto Componente: “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” y 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”, que aborda los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano e indican la secuencia de actividades que se deben desarrollar al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se prestan, además de establecer los estándares mínimos que deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.</li> </ul>	

- Funcionamiento del Aplicativo (peticiones, quejas, sugerencias, reclamos PQRs) y trazabilidad del servicio de requerimientos radicados y gestionados por Oficina de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos, Actualización de procedimiento,
- Planes de Acción, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano,
- Indicadores, Riesgos y Seguimiento de Solicitudes.

## DESARROLLO

### 1. Fuentes:

En primer lugar, se tomó como referencia el informe de fecha 15 de Diciembre de 2015 presentado por el Secretario General, encargado del Área de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos.

De igual forma, se tomó como referencia el informe entregado por los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano en trabajo de campo realizado el día 25 y 26 de Febrero del año en curso, informe arrojado por el aplicativo del SIGEP.

Se tomó como referencia la información suministrada por el grupo de la Oficina de Atención al Ciudadano, Peticiones Quejas y Reclamos, en reunión adelantada el día 26 de Febrero de 2016, información relacionada con la trazabilidad de los trámites, calidades de los integrantes del grupo de trabajo, estrategias y planes proyectados para esta oficina en el presente año. Adicha reunión asistieron:

DANITZA AMAYA GACHA, Asesora de la Dirección Nacional y encargada de la Oficina de Atención al ciudadano, PQRs de la ESAP

DIANA MARCELA MONROY RAMOS, quien tiene el manejo del aplicativo, matriz de trazabilidad. Administración de correos y manejo de los trámites

FLOR ELBA HERNANDEZ quien es el enlace con la Oficina Asesora de Planeación en asuntos relacionados con gestión documental, PQRs, seguimiento del procedimiento e indicadores

JOHANNA HERRERA, quien apoya la Oficina de Atención al ciudadano, como enlace entre la ESAP y el DNP, respecto al mejoramiento de la gestión de servicio al ciudadano

CARLOS ALBERTO ARROYAVE M. profesional de apoyo de la Oficina de Atención al ciudadano y manejo del aplicativo, correos electrónicos y elaboración de informes.

### 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 Abril y Septiembre del año 2015:

- En el trabajo de campo adelantado el pasado 26 de Febrero de 2016, se pudo evidenciar que se han realizado y mejorado ajustes en el aplicativo PQR como es la aplicación vía web de la encuesta de satisfacción.
- Frente a la integración del aplicativo PQRs con el aplicativo de correspondencia Active document se puso explícito a la OCI que existen dificultades de orden operativo que impiden su integración, dada la magnitud de registros que se están tramitando por este último. Se requieren de al menos dos y tres personas de apoyo para poder administrar integrar y mantener actualizado el registro de ambos aplicativos. Por parte de la OCI se reiteró la importancia de esta iniciativa la cual permitiría registrar y dar trazabilidad a todas las peticiones, quejas y reclamos en cuanto a los tiempos de respuesta, de facilitar la consulta por parte de los usuarios del estado de las solicitudes.
- 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.

- Nuevamente se evidencia que persiste la desarticulación entre canales de comunicación, compartiéndose la responsabilidad con el equipo de comunicación. 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 ([atencion.ciudadano@esap.edu.co](mailto:atencion.ciudadano@esap.edu.co); [atencion.usuarios@esap.edu.co](mailto:atencion.usuarios@esap.edu.co); [quejas.reclamos@esap.edu.co](mailto:quejas.reclamos@esap.edu.co); [buzon.sugerencias@esap.edu.co](mailto: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:

- Los integrantes de la Oficina de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos, refieren que durante el segundo semestre del 2015, la Oficina Asesora de Planeación lideró un ejercicio de revisión de los procesos y procedimientos, pero todavía falta adelantar varias actividades encaminadas al mejoramiento continuo mediante la revisión normativa y ajuste del procedimiento PT-A-GI-03 Procedimiento Atención al Ciudadano Quejas y Reclamos, sobre todo con la expedición de 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 1757 de 2015 “*Por la cual se Dictan Disposiciones en Materia de Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática*”, del pasado 7 de julio de 2015, en especial el Título IV de la Rendición de Cuentas; Capítulo I Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva y Título V del Control Social a lo Público; Capítulo I del Control Social a lo Público.
- La Secretaria General en su informe del 15 de Diciembre de 2015, refiere que para el presente año, se tiene planeado el fortalecimiento de dicha Oficina para poder liderar al interior de la ESAP este procedimiento con la utilización de los medios tecnológicos y el personal que se requiere, capacitando a los líderes de todas las dependencias y Direcciones Territoriales con el objetivo de mejorar este importante servicio a la ciudadanía, situación que es validada con la designación de la profesional del derecho, DANITZA AMAYA GACHA quien por medio de la Resolución No. 0015 del 19 de enero de 2016 fue ENCARGADA de en el empleo ASESOR 1020 – 06 de la Dirección Nacional, 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 atención a los inconvenientes que se vienen presentando .
- Se evidencian acciones que permiten lograr el propósito de recolección de información. Mediante memorando 130.1380.210 del 14 de julio de 2015 y Memorando 130.1380 del pasado 23 de Febrero de 2016, la Secretaria 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 presente vigencia

- No se evidencian soportes que den cuenta del reporte que debe realizar la Secretaria General al grupo de Trabajo de Control interno Disciplinario, cuando no son resueltas las peticiones dentro de los términos previstos y después de haberse realizado el correspondiente requerimiento al responsable de dicho trámite, lo anterior a pesar de estar registradas varias peticiones sin resolver desde el semestre anterior y de haberse fallado varias acciones de tutela en contra de la ESAP precisamente por el vencimiento de los términos de orden legal.

#### **4. Aspectos Generales del informe referente al plan anticorrupción y atención al ciudadano:**

De acuerdo al Plan anticorrupción de la vigencia 2015, se puede observar que la estrategia implementada por la ESAP en relación al Servicio al Ciudadano, da cuenta que:

***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 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. Para este fin, junto con todos los responsables del desarrollo de las actividades contenidas en sus procesos, identificó mediante un Diagnóstico los temas fundamentales en cuanto a Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas y Atención al Ciudadano. A partir de este Diagnóstico se orientan las acciones preventivas tendientes a aumentar la eficiencia administratativa, la Transparencia y gestionar los Riesgos de Corrupción.***

Como instrumento de tipo preventivo para el control, se revisa el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la ESAP, para confirmar el cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano. “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente 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).

Este documento se actualizo y público en el mes Noviembre de 2015 tal y como se evidencia en la siguiente gráfica:

Plan Anticorrupción



Plan Anticorrupción

2013 2015 2014 2017

- 20130130 Plan Anticorupcion (81.9 Kib)
- Plan Anticorrupcion Actualizacion 1 De Mayo De 2013 (104.1 Kib)
- PLAN ANTICORRUPCION AGOSTO 2015 (173.6 Kib)
- Seguimiento 1 Estrategia Anticorrupcion (120 M B)
- SEGUIMIENTO 1 PLAN ANTICORRUPCION ESAP A 11/06/2015 (175.7 Kib)
- Plan Anticorrupcion Actualizacion 1 3 de noviembre 2015 (1726.2 Kib)
- Mapa de Riesgo Consolidado 2015 (1398.0 Kib)

Ahora bien, se hace necesario observar el desarrollo de dicha estrategia respecto a las metas prevista de atención al ciudadano, acceso a la información y trámites de PQRs durante el segundo periodo 2015:

Para realizar el ejercicio de monitoreo y evaluación se toma como referencia el documento publicado en la Página web de la ESAP y se extrae lo que tiene relación directa con Servicio al Ciudadano y PQR, como se muestra en el siguiente cuadro:

PRODUCTOS DEL PLAN DE ACCION	META	INDICADOR	ACTIVIDADES	Fecha de Terminación de la Actividad
<b>Meta Línea de Acción del PDDI: - Mejoramiento al Desempeño Institucional. ( Dependencia responsable Oficina de Planeación)</b>				
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	100%	Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias de la Entidad Gestionadas Oportunamente	Gestionar Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias de competencia del área.	31 – 12 - 2015
<b>Meta Línea de Acción del PDDI: Contratos realizados acorde a la normatividad vigente. (Dependencia responsable Oficina Jurídica)</b>				
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	100%	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Entidad Gestionadas Oportunamente	Gestionar Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias de la entidad	31 – 12 - 2015
<b>Meta Línea de Acción del PDDI: Plan Anticorrupción Implementado (Dependencia responsable Oficina de Control Interno)</b>				
Informes sobre atención al ciudadano	2	Informes presentados	Rendir informes sobre la atención al ciudadano conforme a la normatividad vigente	31 – 12 - 2015
<b>Meta Línea de Acción del PDDI: Reducir la obsolescencia de la infraestructura tecnológica (Dependencia responsable Oficina de Sistemas)</b>				
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	100%	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Entidad Gestionadas Oportunamente	Gestionar Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias de la entidad	31 – 12 - 2015
<b>Meta Línea de Acción del PDDI: Implementar y mantener un sistema de Gestión Documental (Dependencia responsable Secretaría General)</b>				
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	100%	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Entidad Gestionadas Oportunamente	Gestionar Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias de la entidad	31 – 12 - 2015
Ventanilla de servicio al ciudadano	100%	Ventanillas de servicio al ciudadano implementadas	Implementar la ventanilla interna y externa de Servicio al Ciudadano	31 – 12 - 2015
<b>Meta Línea de Acción del PDDI: Obtener los recursos necesarios y optimizar su gasto (Dependencia responsable Subdirección Administrativa y Financiera)</b>				

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	100%	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Entidad Gestionadas Oportunamente	Gestionar Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias de la entidad	31 - 12 - 2015
<b>Meta Línea de Acción del PDDI:</b> Mantener los niveles de servidores públicos y la ciudadanía en general capacitados bajo criterios de calidad, pertinencia y cobertura. (Dependencia responsable Alto Gobierno)				
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	100%	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Entidad Gestionadas Oportunamente	Gestionar Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias de la entidad	31 - 12 - 2015
<b>Meta Línea de Acción del PDDI:</b> Brindar Asesoría, Consultoría y Asistencia Técnica. (Dependencia Responsable Subdirección de Proyección Institucional)				
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	100%	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Entidad Gestionadas Oportunamente	Gestionar Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias de la entidad	31 - 12 - 2015
<b>Meta Línea de Acción del PDDI:</b> Egresados de la ESAP en el ámbito Público (Dependencia Responsable Subdirección Académica)				
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	100%	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Entidad Gestionadas Oportunamente	Gestionar Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Denuncias de la entidad	31 - 12 - 2015

Fuente: Plan Anticorrupción – actualización 13 de Noviembre de 2015, publicado en la página web de la ESAP en el mes de Diciembre de 2015

En primera instancia, es importante resaltar la metodología de trabajo implementada por parte de la Oficina Asesora de Planeación para lograr la articulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con el Plan Decenal de Desarrollo Institucional, los Ejes Estratégicos del Plan Estratégico Institucional, Proyectos de Inversión, contemplados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y los Procesos de la Entidad, que apuntan a dar cumplimiento a la Línea de Acción 13 del PDDI – 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” Plan Decenal de Desarrollo Institucional – PDDI 2010 – 2020. Con lo anterior, se evidencia que se incluyó, ejecutó y se consolidó en el Plan de Acción de la Entidad del 2015 una estrategia de Servicio al Ciudadano.

La Oficina de Control Interno –OCI- evidenció en la entrevista realizada a los funcionarios del grupo de la Oficina de Atención al ciudadano del pasado 26 de Febrero, la apropiación de los documentos de Direccionamiento Estratégico de la entidad, registrados mediante los Planes Institucionales del 2016 por parte de la líder de este proceso Doctora DANITZA AMAYA, Asesora de Dirección. No obstante, es importante recalcar que para el periodo 2015-II no se registran evidencias del estado de avance y cumplimiento de las actividades, productos y metas, en los términos y tiempos establecidos en los documentos Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Plan de Acción, salvo lo enunciado en el informe de gestión de la vigencia 2015, publicado en la página WEB de la institución que indica a grosso modo el cumplimiento de la meta en un 100% respecto a la atención de las peticiones, quejas y reclamos, siendo esta una cifra cuestionable frente a los informes semestrales remitidos por la Secretaría General a la OCI, en los cuales se reflejan el estado de varias peticiones que al cierre de la vigencia 2015-II, no se habían resuelto.

## 5. Atención, diagnóstico y Tratamiento de PQRs

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 el procedimiento PT-A-GI-03 “ATENCIÓN AL CIUDADANO – QUEJAS Y RECLAMOS”, normalmente se registran sólo aquellos recibidos en la ventanilla de atención al ciudadanos, mas no los recepcionados en las demás áreas de la Escuela, quienes, en general, no los registran en el formato establecido para este propósito y por consiguiente no dan trámite a la Oficina de PQR para el respectivo registro, seguimiento y estadísticas, situación que se ha vuelto reiterativa pues desde el periodo 2014-II y 2015-I se viene presentando.

Lo anterior se traduce en que la información reportada por el aplicativo respecto a los trámites y respuestas oportunas de las peticiones, sugerencias y/ reclamos de los usuarios internos y

externos, no es confiable toda vez que existen subregistros en las diferentes áreas de la ESAP que podrían distorsionar los datos e inferencias que deriven del aplicativo PQRs únicamente.

De otra parte, TOMANDO COMO REFERENCIA el diagnóstico elaborado por la líder de este proceso al interior de la ESAP de fecha 16 de febrero de 2016, y las demás situaciones evidenciables en el trabajo de campo, se puede constatar que:

- a) el aplicativo 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 diagnóstico 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".*

## Trámite y Estado de las PQRs periodo 2015-2

Conforme al informe de Peticiones Quejas y Reclamos de la Vigencia 2015-II, presentado por el Secretario General de la entidad y por la Oficina de Atención al Ciudadano, se encuentran las siguientes cifras como se ilustra en la siguiente tabla que corresponde al número de trámites registrados en el aplicativo durante el segundo periodo de 2015:

TIPO DE REQUERIMIENTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
AG Agradecimiento	0	0	0	1	0	0	1
CO Consulta	1	3	1	4	14	0	23
DPIG Derecho de Petición de interés General	4	2	0	1	3	0	9
PE Peticiones	11	16	16	10	18	7	78
PR Preguntas	0	3	2	5	9	1	20
RE Reclamo	7	5	4	6	13	3	46
SD Solicitud de documentos	2	4	3	6	1	1	17
SI Solicitud de información	11	27	23	25	228	6	129
DPIP Derecho de petición de interés particular	22	11	12	19	17	9	90
QU	2	2	2	1	1	0	8

Queja							
SU	0	0	3	0	2	0	5
Sugerencia							
<b>Total general</b>	<b>66</b>	<b>72</b>	<b>66</b>	<b>80</b>	<b>106</b>	<b>27</b>	<b>411</b>

Fuente: Informe general de la Oficina de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos 2015.

Para el segundo semestre de la vigencia 2015, con corte al 15 de diciembre de 2015, suma un total de 411 solicitudes; en el informe aportado por la Secretaría General registra 416 y consultada la Matriz de Trazabilidad de los Requerimientos Radicados - Código RE-A-GI-63, se registra el consecutivo No.421 y en el aplicativo de Quejas y Reclamos se tienen el consecutivo 422 solicitudes, evidenciando que no se tiene una única fuente de información que centralice las solicitudes recibidas por los diversos medios o canales.

De otra parte, se encontró que no se tiene el 100% de solicitudes registradas en el aplicativo y se llevan registros adicionales en hojas Excel que remiten algunas de las Direcciones Territoriales que cumplen el compromiso de reportes mensuales.

Así mismo, se reitera que existen falencias para que se registren las quejas y peticiones, que se presentan vía correo institucional, redes sociales, vía telefónica o por otros canales debido a la desarticulación de los aplicativos y plataforma tecnológica, situación que hace de la ESAP una institución vulnerable y con un alto riesgo por desatender los términos legales para tramitar, y absolver las PQRS.

#### **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 2015-2:

#### **Sede central:**

MES	VENCIDO
JULIO	27
Agosto	8
Septiembre	12
Octubre	9
Noviembre	1
Diciembre	1
<b>Total general</b>	<b>58</b>

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano –Quejas y Reclamos

En este cuadro se registran los requerimientos que con corte 10 de diciembre de 2015 no se habían resuelto,

tanto en la sede central como en las direcciones Territoriales, situación crítica por cuanto los efectos de no responder las PQRS, además de ser una causal de mala conducta, a la luz del derecho disciplinario se constituye en una falta gravísima por parte de quien no emite la respuesta.

Se debe llamar la atención para que omisiones de esta naturaleza, sean puestas en conocimiento de la Coordinación del grupo de Control Interno Disciplinario, previo requerimiento a quien o quienes no emiten y tramitan la respuesta correspondiente de los asuntos que fueron asignados por competencia. En este sentido se pudo evidenciar que se está desconociendo el procedimiento previsto para este asunto.

ÁREA O TERRITORIAL	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
<b>Total</b>	<b>32</b>

De los cuadros antes relacionados, a un total de 58 trámites se venció el término legal para dar respuesta, lo cual significa que más del 10% del total de los registros no fueron atendidos oportunamente, siendo esta una cifra muy alta, situación que en términos mediáticos, termina con afectar la percepción e imagen de los ciudadanos frente a la ESAP (ver grafica).

De otra parte, se suma un total de 32 trámites sin respuesta, equivalente al 7.78% del total de

trámites registrados siendo un porcentaje muy elevado de peticiones sin resolver, lo que permite concluir que la trazabilidad, control y evaluación de este procedimiento y gestión de PQRs se encuentran en un nivel crítico

De acuerdo al informe presentado por la Secretaria General de la ESAP se pudo constatar que la Secretaria General no ha cumplido efectivamente con su gestión omisión que ha generado la transgresión reiterativa de 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 primer cuadro fue extemporánea, y en el segundo aún no se ha dado, vulnerándose así el derecho fundamental de petición establecido constitucionalmente.

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

Es importante anotar que dentro del proceso de seguimiento se pudo constatar que el medio más utilizado por el ciudadano en lo referente a las quejas, sugerencias y reclamos es a través de los derechos de petición de interés particular y peticiones, los cuales corresponden a un 40.87% del total de trámites registrados.

**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 pudo constatar que para la presente vigencia, se fortaleció el grupo encargado de adelantar, orientar e implementar la estrategia de atención al ciudadano PQRs, y plasmó una propuesta de mejora en la cual se pudieron identificar las falencias que presenta el sistema, las actividades y metas a desarrollar en el presente año, las cuales se resumen de la siguiente manera:

ACTIVIDADES	META
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
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
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
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
solicitar a la alta de dirección se impartan las instrucciones a las dependencias del nivel central y direcciones territoriales para que sea asignad como enlace un funcionario	lograr que la atención de las PQRS sea llevada a cabo por enlaces que tenga vinculación laboral
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
solicitar a la oficina de comunicaciones se realice una pieza que pueda ser ubicada al ingreso de la Entidad y que sirva de guía para movilizarse dentro de la institución y ubicar de manera adecuada cada dependencia	señalización
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

<p>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</p>	<p>publicación a través de la página Web de los documentos e instructivos relacionados</p>
<p>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</p>	<p>participar activamente de las reuniones programadas por la comisión intersectorial de servicio al ciudadano</p>
<p>Dar a conocer el diagnostico a la alta dirección</p>	<p>lograr tener en la ESAP en un nivel de accesibilidad Alto</p>

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; ([atencion.ciudadano@esap.edu.co](mailto:atencion.ciudadano@esap.edu.co); [atencion.usuarios@esap.edu.co](mailto:atencion.usuarios@esap.edu.co); [quejas.reclamos@esap.edu.co](mailto:quejas.reclamos@esap.edu.co);

[buzon.sugerencias@esap.educo](mailto:buzon.sugerencias@esap.educo)). Se hace necesario actualizar estos 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 asegura 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 mecanismo 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 14° del nuevo código de procedimiento y de lo contencioso administrativo la secretaría 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.

#### 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 15 de diciembre de 2015 de las PQRs periodo 2015-II
- 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