



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



150.780.60.35

Bogotá, D.C. 13 de marzo de 2017

Escuela Superior de Administración pública - ESAP
Radicado: I-2017-000630 2017-03-13 14:31:41
Envía: 150 - OFICINA DE CONTROL INTER
Destinatario: 100 - DIRECCION NACIONAL
Asunto: INFORME SEMESTRAL DE ATENCIÓN
Paginas: 15 Anexos: 14

Dra.

CLAUDIA MARCELA FRANCO DOMINGUEZ

Directora nacional (E)

ESAP

Asunto: Informe Semestral de Atención al Ciudadano y Procedimiento de Quejas, Peticiones y Reclamos PQRS - 2º Semestre de 2016.

Respetada doctora:

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento integral a las funciones encomendadas por la Ley 87 de 1993 y las normas que la desarrollan, remite para su conocimiento y análisis el "Informe Semestral de Atención al Ciudadano y Procedimiento de Quejas, Peticiones y Reclamos PQRS - 2º Semestre de 2016.

Es de aclarar que dicho informe fue dado a conocer previamente el 10 de marzo de la presente anualidad, al Secretario General Dr. Alexander Cruz Martínez, para las observaciones pertinentes.

Teniendo en cuenta que no se allegaron observaciones en el término establecido se radica el presente informe final.

Cordialmente,

MARIA MAYERLY PEDREROS PINZON

Jefe Oficina de Control Interno

Con copia: Dr. Alexander Cruz Martínez- Secretario General

Anexos: Informe Semestral PQRs en 14 folios



**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	julio– diciembre de 2016		
	Semestral	X				
	Cuatrimestral					
	Trimestral		FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME	Mes	Día	Año
	Bimestral			03	07	2017
	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. <i>Documento: Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</i> • Ley 1775 de 2015: Por el cual se regula el derecho fundamental de petición. • 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 de petición. • 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 DAFF; Orientaciones para el seguimiento de la atención de los derechos de Petición.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> 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	OFICINA DE CONTROL INTERNO
OBJETO	<p>Realizar el seguimiento, verificación y evaluación de 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 a las PQRs.</p> <p>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 2016, en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.</p>
ALCANCE	<p>Se verifica el cumplimiento de las normas constitucionales, legales y reglamentarias que son aplicables a las PQRs.</p> <p>Se verifica y evalúa la aplicación del procedimiento correspondiente al código PT-A-GI-03 “Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos”, en la Sede Central y las Sedes Territoriales de la ESAP, durante el II Semestre de 2016 y se hace seguimiento a la Estrategia para la Ejecución del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.</p>
PROFESIONAL (es) QUE ELABORAN EL INFORME	<p>MARIA MAYERLY PEDREROS PINZON Jefe Oficina de Control Interno</p> <p>GLORIA PATRICIA ROMERO Profesional Especializado Oficina de Control Interno</p>
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 julio – diciembre 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 evidenciar el funcionamiento de la Oficina de Atención al ciudadano, verificando 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 y confrontar la información suministrada por los responsables de la administración de 	

las PQRs con los informes de auditoría efectuados por la OCI en las Direcciones Territoriales y sede central durante el primer periodo de 2016.

- Realizar inferencias de los datos y consolidados arrojados por el aplicativo.
- Seguimiento a las observaciones y recomendaciones del informe elaborado por la OCI del periodo enero – julio de 2016.
- Proponer actividades y mejoras al procedimiento PT-A-GI-03 “Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos”.
- Elaboración y validación del informe al interior de la OCI con la participación del equipo profesional

TEMAS

- 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

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: *MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS*, de la cartilla “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión II”

DESARROLLO

1. FUENTES:

Informe semestral de los líderes de la Oficina de Atención al Ciudadano – quejas y Reclamos Dra. Danitza Amaya Gacha), de fecha 10 de febrero de 2017.

Información documental proveniente de los líderes de dicha oficina y remitida a la OCI el pasado 9 de febrero de 2017 por el Dr. Alexander Cruz Martínez y 24 de febrero de 2017 por la Dra. Danitza Amaya.

Entrevistas con la funcionaria encargada y líderes de esa dependencia el pasado 10 de febrero de 2017: Danitza Amaya, Santiago Murcia Roa, y Liliana Ramírez Mendoza.

Aplicativo Servicios al ciudadano PQRs (Links varios).

Informe semestral del Servicios al ciudadano y PQRS del segundo semestre del 2016. Plan anticorrupción y Servicio al ciudadano, 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).

Informe Atención al Ciudadano PQRS 2016-1, publicado en la página web de la Entidad.

Formato de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de fecha 12 de diciembre de 2016.

2. SEGUIMIENTO DE OBSERVACIONES:

Se hace seguimiento a las siguientes observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina de Control Interno (OCI) en el informe de seguimiento de Atención al ciudadano y de PQRS de la vigencia enero-julio de 2016.

- Integración de los aplicativos de correspondencia: La OCI evidencio que a la fecha del informe aún no se cuenta con un sistema integrador de los aplicativos ACTIVE DOCUMENT, PQRS, correo institucional y redes sociales; pese a que a la Secretaria General gestiono a través de dos requerimientos con la Oficina de Sistemas dicho apoyo y realizó una mesa de trabajo en donde se concluye por parte de esta oficina que la desintegración obedece a lo procedimental, mas no a lo sistémico.

La OCI considera que la Oficina de Sistemas debe asumir la responsabilidad en la generación de una herramienta que permita la integración del aplicativo PQRS con los demás mecanismo y aplicativos de comunicación con usuarios, mediante los cuales igualmente se reciben sus requerimientos. Así mismo la Oficina de sistemas debe brindar la capacitación respectiva a los funcionarios encargados de estas tareas para hacer su labor más efectiva.

- Consolidación de la información para la generación de reportes de seguimiento: No se verificó su funcionamiento por cuanto no se pudo acceder al mismo. La OCI recomienda gestionar la revisión del funcionamiento del aplicativo con la Oficina de Sistemas, pues las falencias de este generan ineficiencias en los seguimientos y materialización de riesgos por incumplimientos normativos.

En lo que se refiere a los canales de atención por la web y redes sociales: atención.ciudadano@esap.edu.co; atención.usuarios@esap.esu.co; atención.usuarios@esap.edu.co; quejas.reclamos@esap.edu.co; buzon.sugerencias@esap.edu.co; estos canales fueron incluidos en los Protocolos de Atención al Ciudadano como mecanismos de recepción de solicitudes a la ESAP. Pese a esta labor, la OCI observa que el proceso de seguimiento y monitoreo a las solicitudes continua siendo deficiente, situación que se agudiza con la falta de registro de las solicitudes realizadas por los ciudadanos a través de los medios telefónico y de redes

sociales.

- Términos para resolver los PQRs: De acuerdo con la observación establecida por la OCI para el primer periodo evaluado en 2016, de la reiterada omisión de términos para resolver las PQRs, y con fundamento en la evaluación realizada para el segundo semestre de la misma vigencia, se evidencia que se continua con este incumplimiento, por lo que se le solicita a la Secretaria General compulsar copias a la Oficina de Control interno Disciplinario respecto de quienes no hayan y estén incumpliendo a los mandatos establecidos en el artículo 14, Ley Estatutaria 1755 de 2015, por medio de la cual se reglamente el Derecho de Petición.

3. SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES:

- Actualización del procedimiento PT-A-GI-03, respecto de incluir lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015, y los nuevos canales de comunicación: La Oficina de Control Interno verificó el cumplimiento de lo establecido en la Ley de Transparencia y del Derecho a la Información Pública Nacional, La cual se encuentra en el siguiente link <http://www.esap.edu.co/portal/index.php/informes-de-gestion/>.

Es de anotar que los elementos de participación democrática fueron tenidos en cuenta y se encuentran debidamente publicados en la página web.

- Fortalecimiento en la atención al ciudadano: El Grupo de Gestión de Talento Humano programó y ejecuto 16 jornadas de capacitación en Atención al Ciudadano y PQR, una en la Sede Central y 15 en las Direcciones Territoriales (DT), igualmente en el presupuesto de las Territoriales se incluyeron recursos para este propósito.
- Caracterizar los usuarios: La OCI en la evaluación realizada para el segundo semestre de 2016 observa que esta labor fundamental de reconocimiento de los grupos de interés de la entidad continua sin realizarse, por lo que se solicita a la Secretaría General se realice esta tarea con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación, a fin de fortalecer los mecanismos de monitoreo y evaluación de la gestión y política de servicio al ciudadano.
- Aplicar 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".

La OCI evidencio que durante el segundo semestre de 2016 se realizaron adecuaciones de infraestructura para facilitar la movilidad y atención a los usuarios internos y externos. Igualmente se establecieron protocolos de atención al ciudadano, los cuales se socializaron con la comunidad esapista, con especial énfasis en los protocolos del lenguaje, así como la atención preferencial a los ciudadanos en condiciones especiales.

- Implementación del Eje Transversal de Información y Comunicación del MECI, de conformidad al decreto 943 de 2014: La OCI verifico la información contenida en la página Web, constatando la implementación de la Ley de Acceso a la Información así como avances significativos en la implementación de la política de protección de datos etc.
- Informes consolidados en el aplicativo PQRs o en el sistema SIGEB: Estadísticamente no se cuenta con ningún informe consolidado en el Aplicativo PQRs, o en el Sistema SIGEB; que dé cuenta 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 lo anterior, la OCI reitera en este informe que 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.

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

La publicación de la estrategia anticorrupción de la vigencia 2016 y el plan anticorrupción y atención al ciudadano, versión abril de 2016 en la página Web de la ESAP, incluyen los subcomponentes y las actividades prevista para la vigencia (lineamientos de transparencia activas y pasiva, elaboración de instrumentos de gestión de la información, monitoreo de acceso a la información pública), lo que evidencia que la Escuela 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 area	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 Pag. 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. (Includo 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 de diciembre de 2016

En la revisión realizada por la OCI al Plan Anticorrupción – Versión Abril 2016, publicada en el mes de diciembre, evidencio que se cumple con los lineamientos establecidos en la ley 1474 de 2011- mediante el cual se establece el estatuto anticorrupción a saber:

- 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

Conforme a la información publicada en la página WEB de la entidad, la oficina de control interno descargo el plan operativo anual de inversión (POAI), en el cual la oficina evidencio:

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

POAI- SECRETARIA GENERAL - ESAP				POAI- OFICINA ASESORA DE PLANEACION					
PROYECTO	FORTALECIMIENTO DE LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ESAP			PROYECTO	FORTALECIMIENTO DE LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA ESAP NACIONAL				
BPIN	2015011000206			BPIN	2015011000206				
PROGRAMA PRESUPUESTAL	520 ADMINISTRACIÓN, ATENCIÓN, CONTROL Y ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO			PROGRAMA PRESUPUESTAL	520 ADMINISTRACIÓN, ATENCIÓN, CONTROL Y ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA				
SUBPROGRAMA PRESUPUESTAL	1000 INTERSUBSECTORIAL GOBIERNO			SUBPROGRAMA PRESUPUESTAL	1000 INTERSUBSECTORIAL GOBIERNO				
ESTRATEGIA PDDI	DESARROLLO INSTITUCIONAL			ESTRATEGIA PDDI	DESARROLLO INSTITUCIONAL				
APROPRIACION INICIAL SUBPROYECTO	2.075.000.000	Apropiación luego de	1.541.725.000	APROPRIACION INICIAL SUBPROYECTO	1.456.000.000	Apropiación luego de Reducción	1.021.308.000		
SUBPROYECTO	ASEGURAR EL ACCESO A LA DOCUMENTACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LA MEMORIA INSTITUCIONAL MEJORAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A NIVEL NACIONAL			SUBPROYECTO	FORTALECER LOS SISTEMAS DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ENTIDAD				
GERENTE DEL SUB-PROYECTO	Secretaria General			GERENTE DEL SUB- PROYECTO	Oficina Asesora de Planeación				
INDICADOR	ACTIVIDADES	COSTO POR ACTIVIDAD		INDICADOR	ACTIVIDADES	COSTO POR ACTIVIDAD			
210.000 Expedientes disponibles para consulta	Consolidar los archivos de gestión centralizados.	\$	353.687.953	12 Tableros de control elaborados para seguimiento a la gestión institucional	Liderar, consolidar, apoyar los sistemas de gestión y evaluación	\$	862.377.518		
	Almacenar, custodiar y poner al servicio los archivos inactivos de la Entidad	\$	470.839.337		Liderar y generar la actualización de los instrumentos de medición y control	\$	73.998.922		
	Mantener y dar soporte técnico a la implementación del sistema de gestión documental y correspondencia	\$	308.398.132		Adelantar el proceso de renovación de la certificación del sistema de gestión de Calidad	\$	84.934.560		
100% Estrategia de servicio al cliente implementada	Diseñar e implementar una estrategia de servicio al cliente	\$	93.180.120	TOTAL SUBPROYECTO				\$	1.021.308.000
70% Estándares requeridos en la gestión de la planeación estratégica y la calidad en el proceso de acreditación Ejecutados	Consolidar y fortalecer el Sistema de Atención al Ciudadano, Quejas y Reclamos actual, a nivel nacional	\$	226.082.489						
	Formular el plan integral de mejoramiento	\$	83.525.969						
TOTAL SUBPROYECTO				\$	1.541.725.000				
INDICADOR DE GESTIÓN	100% Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Consultas recibidas y atendidas			INDICADOR DE GESTIÓN	12 Informes presentados				

Analizando dichos proyectos de inversión se observa que en ambos se incluyeron estrategias integrales de servicio al cliente a implementarse en la vigencia 2016, con un alcance del 100% de PQRs recibidas y atendidas, tal como se observa en el indicador de gestión de la ficha a cargo de la Secretaria General, pero como se puede observar más adelante en el presente informe no se cumplió. Igualmente no se reportan los doce (12) informes del indicador de Gestión de la Oficina Asesora de Planeación.

5. ATENCIÓN, DIAGNÓSTICO Y ESTADO DE LAS PQRs 2016-2

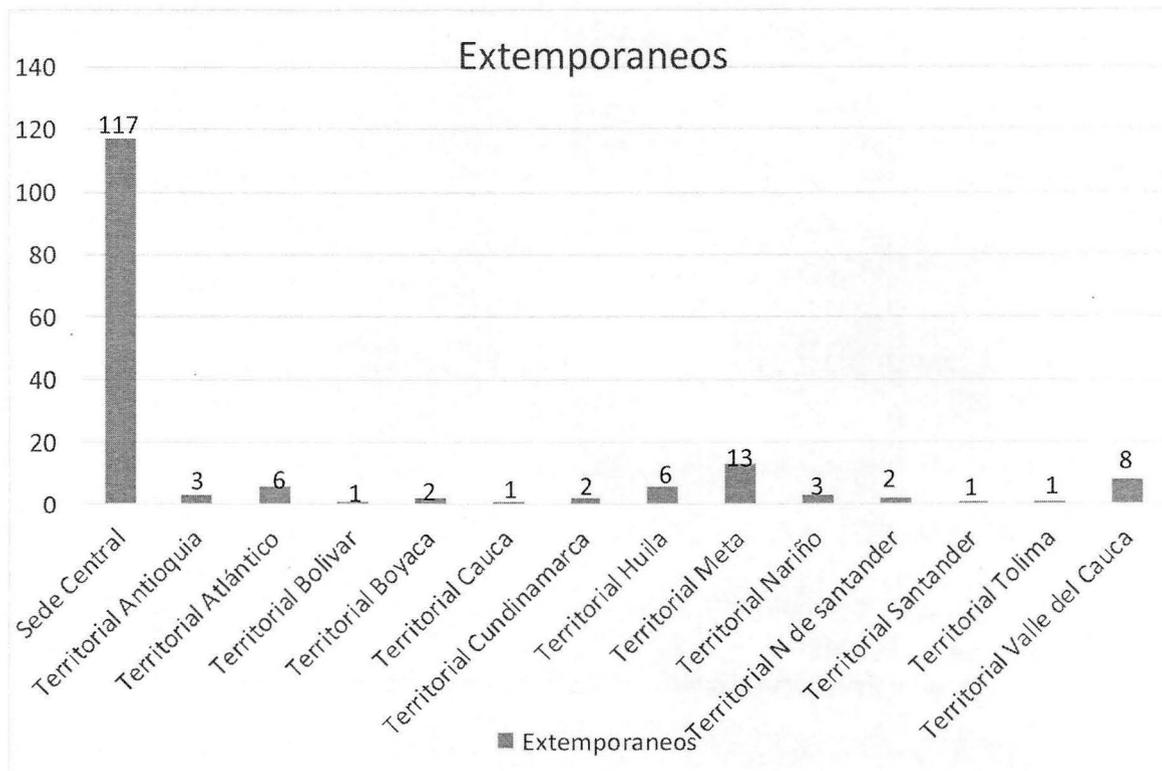
Los mecanismos de Atención Presencial (Escrito, Verbal y/o Telefónicos) de PQRs, pese a estar establecidos en el manual de canales de comunicación y atención al ciudadano, así como en las políticas de operación del procedimiento PT-A-GI-03 "ATENCIÓN AL CIUDADANO – QUEJAS Y RECLAMOS", sólo se registran aquellas PQRs recibidas en la ventanilla de atención al ciudadanos y aquellas que son registradas directamente en el aplicativo PQRs, más no las que son recibidas en las demás áreas de la ESAP. Igualmente los requerimientos que los usuarios hacen vía telefónica o a través de las redes sociales, no son registrados y por consiguiente no se evidencia el seguimiento y control de su trámite ni consolidación.

Las PQRs que son recibidas por medios diferentes a la ventanilla única y en el aplicativo PQRs de la WEB institucional, no son incluidas en las cifras reportadas por la Secretaria General en sus informes, lo que distorsiona los resultados e inferencias que hacen y por ende se imposibilita la realización de un diagnóstico real sobre el estado del sistema en su conjunto al interior de la entidad.

Conforme a la información suministrada en oficio 130.380.08 suscrito por el secretario General y

Conforme al cuadro anterior y teniendo en cuenta el informe de auditoría del primer semestre del 2016, la OCI observa que para el segundo semestre de la misma anualidad, disminuyó en más del 50% los requerimientos contestados extemporáneamente, pese a que se presentó un incremento en las PQRs allegadas a la entidad, lo que demuestra un mejoramiento por parte de la oficina de atención al ciudadano de la ESAP.

b. POR DEPENDENCIA Y DIRECCION TERRITORIAL



Como se puede observar en el gráfico anterior, es en la Sede Central en donde se tramitaron la mayoría de requerimientos de manera extemporánea, evidenciando la necesidad de que se fortalezcan los canales existentes y los propuestos por Secretaria General para que sean implementados por los líderes de cada dependencia al interior de la ESAP con el fin de que la atención y trámite de las PQRs se atiendan de forma oportuna.

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.

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.

c. PQRs a la fecha no resueltas:

TIPO DE REQUERIMIENTO	No. RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN	FECHA DE RESPUESTA	DEPENDENCIA
Solicitud de Información	SI-1228	24-10-16	16-11-16	Facultad de Pregrado
Petición	PE-1311	31-10-16	23-11-16	Subdirección Académica
Petición	PE-1449	29-11-16	21-12-16	Subdirección Académica

Al momento de la evaluación por la OCI, la Oficina de Atención al Ciudadano informo, en referencia al cuadro anterior, que se está realizando el correspondiente seguimiento a las PQRs no resueltas, debido a que las áreas involucradas aluden que dichos requerimientos les fueron enviados por correo y así mismo se dio respuesta, una vez confirmado lo anterior se procederá a su cargue en el aplicativo y registrarlo como tramitado.

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 el 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	Se realizó solicitud a la oficina de sistemas media requerimientos 003807 y 003997 de 2016, realizar mesa de trabajo donde se concluyó a través comunicación que el problema es procedimental m no sistémico. Proponen la búsqueda de la estructuración del proce de PQRs donde se pueda llegar a un modelo como de ventanilla única de atención al ciudadano en don se reciba dichas peticiones por los canales oficia establecidos para ello. A la fecha persiste la misi situación.
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	A la fecha no ha implementado.
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	El directorio institucional de la ESAP se encuen debidamente actualizado
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	Se realizó capacitación el 6 de octubre de 2016, so presentación del Protocolo de Servicio al Ciudadad Se adjunta planilla.
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	Se encuentra actualizado.

ACTIVIDAD PREVISTA	META	LOGROS
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	Adjuntan comunicaciones enviadas a la Federación Nacional de Sordos de Colombia, (FENASCOL) con el fin de implementar al interior de la entidad, la plataforma para atención a las personas sordas. Se realizaron las respectivas solicitudes a la Oficina de Sistemas, quienes facilitaron las herramientas informáticas requeridas en el nivel central y territorial. Igualmente, ya se realizaron pruebas respecto de la plataforma SIEL (adjuntan fotos).
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	Se asiste a las reuniones convocadas y está en permanente contacto con el Departamento Nacional de Planeación. Invitan a las oficinas de servicio al ciudadano a capacitaciones, así como a las Ferias de Servicio al Ciudadano que se realizan en todo el país se asiste a través de las Direcciones Territoriales en coordinación con la Oficina de Comunicaciones Recibimos asesoría en la elaboración de documentos específicamente los protocolos de servicio al ciudadano.
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 diagnóstico a la alta dirección	lograr tener en la ESAP en un nivel de accesibilidad Alto	

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

OBSERVACIONES:

- a) 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)
- b) Revisado el Sistema PQRs, 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.
- c) De acuerdo a la verificación realizada en el aplicativo de atención al ciudadano, 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:

- a) El aplicativo PQRs del SIGEP, no es amigable con el usuario desde que se intenta su ingreso por el sistema de claves que tiende a ser complejo.
- b) El aplicativo de PQRs no tiene enlaces de captura con los 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) Se evidencia 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. 201 del 22 de Julio 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.

SOPORTES

- Informe de la Secretaria General de fecha 9 y 22 de febrero de Julio de 2017 de las PQRs periodo 2016-II, 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 PINZON
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: María Mayerly Pedreros Pinzón	Nombre: Luz Stella Hernández Ruiz	Nombre: Claudia Marcela Franco Domínguez
Cargo: Jefe Oficina de Control Interno	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Director Nacional
Firma: Original firmado	Firma: Original firmado	Firma: Original firmado