



150.180.20.73

Bogotá D.C., 30 de abril de 2015

Doctor  
**ALEJANDRO LARREAMENDY JOERNS**  
Director Nacional  
ESAP

Asunto: "Informe de Seguimiento al Sistema de Servicio al Ciudadano – PQR"

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" 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 debidamente soportadas dentro de los (5) Cinco días hábiles siguientes al recibo de la presente comunicación.

Cordialmente,



**EURÍPIDES GONZÁLEZ ORDOÑEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

**Anexos:** Informe de Seguimiento al Sistema de Servicio al Ciudadano PQR, 4 páginas.

**Copia:** Dra. Lilia Inés Rojas Parra, Secretaria General (e)



Recibido  
2015 Mayo 04  
3:50 p.m.  
Mayo 10/04/2015

<b>PERIODICIDAD DEL INFORME</b>	Anual		<b>PERIODO A REPORTAR</b>	Enero – Junio 2015		
	Semestral	X				
	Cuatrimestral					
	Trimestral		<b>FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME</b>	<b>Mes</b>	<b>Día</b>	<b>Año</b>
	Bimestral			Abril	30	2015
	Mensual					
	OTRO					

**NOMBRE DEL INFORME**

**INFORME SOBRE LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

**NORMAS QUE RESPALDAN EL INFORME**

- 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"
- Circular 001 de 2011 DAFP; Orientaciones para el seguimiento de la atención de los derechos de Petición.
- C.P. Arts. 23 y 74 sobre el derecho a presentar peticiones por motivos de interés general o particular.
- 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.
- Ley 1712 de 2014; Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Ley 962 de 2005 Art. 6 inc. 3 sobre trámite por medios tecnológicos o electrónicos.
- Manual GEL 3.1; Componente 3. INTERACCIÓN EN LÍNEA; Actividad: Habilitar espacios para interponer peticiones.
- 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.
- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- 

**RESPONSABLE PROCESO**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**OBJETO**

Monitorear y evaluar por parte de la Oficina de Control Interno el 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", el desempeño y acciones realizadas del Área de Quejas, Sugerencias y Reclamos de la ESAP periodo 2014 y primer trimestre de 2015.

**ALCANCE**

Sede Central y consolidación de Sedes Territoriales de la ESAP; Se revisa el procedimiento Código PT-A-GI-03 "Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos".

**PROFESIONAL (es) QUE ELABORAN EL INFORME**

EURIPIDES GONZALEZ ORDOÑEZ  
Jefe Oficina de Control Interno

FRANCLIN RODRIGUEZ ZAMORA  
Profesional Oficina de Control Interno

### METODOLOGIA

- Solicitud, análisis y evaluación de información a través de una muestra selectiva de los Derechos de Petición (quejas, sugerencias, reclamos) y seguimiento del informe presentado por el área de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos.
- Como fuente documental de información se toman los registros del aplicativo SIGEB y del Informe General de la Oficina de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos 2014. Para la realización del trabajo se contó con el apoyo de la profesional Diana Marcela Monroy Ramos quien atiende esta área.

### TEMAS

- Funcionamiento del Aplicativo (peticiones, quejas, sugerencias, reclamos) y trazabilidad del servicio de requerimientos radicados y gestionados por Oficina de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos.

### DESARROLLO

Se tomó como referencia el informe presentado por el Área de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos, evaluando el cumplimiento de conformidad a los términos y tiempos establecidos por las normas que lo regula.

Revisando el cumplimiento del Numeral 3 de la circular externa No. 001 de 2011 expedida por *El Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial*, se evidencia en la Página web de la ESAP el uso organizado en un medio electrónico o link de Peticiones, Quejas y Reclamos, pero no en lo relacionado a la publicación de los derechos de petición como lo establece la citada circular "este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento".

Conforme al informe de Peticiones Quejas y Reclamos de la Vigencia 2014, presentado por el Área de Atención a la Ciudadanía, se encuentran las siguientes cifras como se ilustra en la siguiente tabla:

Siglas	Tipo de Requerimiento	Total	Solicitudes Tramitadas con fechas vencidas	Solicitud Vencidas y Pendientes de Responder
Ag	Agradecimientos	6		
Co	Consultas	46	8	
DPIG	Derechos de Petición de Interés General	7		
DPIP	Derechos de Petición de Interés Particular	95	17	
Fe	Felicitaciones	5		
Pe	Peticiones	75	13	2
Pr	Preguntas	15	1	
Qu	Quejas	15	1	
Re	Reclamo	39	5	
Si	Solicitud de Información	85	7	1
Su	Sugerencia	6	2	
SD	Solicitud de Documentos	22	5	1
RP	Requerimiento de Prueba	3		
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>419</b>	<b>59</b>	<b>4</b>

Fuente: Informe general de la Oficina de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos 2014.

Para la vigencia 2014 suma un total de 419 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 de 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, consultado la aplicación SIGEB, (Sistema de Información, Gestión y Estadísticas Básicas de la

ESAP) no se encontró formatos que consolidan la información, ni consolide indicadores que permitan la medición de la gestión.

De otra parte, se evidencio que para la vigencia 2014 se atendieron un total de 59 solicitudes después de los términos y 4 peticiones vencidas y sin respuesta de la Dirección Nacional, Subdirección Académica, Territorial Cundinamarca y Territorial Huila. Situación frente a la cual se debió proceder informando el incumplimiento y posible sanción por no atender del debido trámite conforme los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por Ley.

Para el primer trimestre de 2015, de un total de 139 solicitudes no se han dado respuesta a 13 peticiones que se relacionan a continuación:

N° Requerimiento	Fecha de Radicación	Fecha de Vencimiento	Fecha de Traslado	Área	Responsable
PR-0073	21/02/2015	13/03/2015	23/02/2015	Departamento de Capacitación	María Gabriela Díaz Uribe
SD-0077	02/03/2015	16/03/2015	03/03/2015	Departamento de Capacitación	María Gabriela Díaz Uribe
CO-0081	04/03/2015	26/03/2015	04/03/2015	Subdirección de Proyección Institucional	Fernando Puerto Chavez
PE-0082	04/03/2015	25/03/2015	09/03/2015	Territorial Norte de Santander	Ana Mary Ramón Peña
IG-0092	12/03/2015	02/04/2015	13/03/2015	Territorial Antioquia	Maria Teresa Galeano Rendón
SI-0094	13/03/2015	03/04/2015	13/03/2015	Departamento de Capacitación	Helga Paola Pacheco
SD-0095	13/03/2015	27/03/2015	13/03/2015	Territorial Huila	Alba Lucia Chaux Jaramillo
QU-0098	15/03/2015	03/04/2015	16/03/2015	Grupo Gestión de Compras	Claudia Marcela Franco Domínguez
QU-0102	18/03/2015	08/04/2015	20/03/2015	Departamento de Capacitación	Helga Paola Pacheco
IG-0103	18/03/2015	08/04/2015	19/03/2015	Dirección Nacional	Martha Cecilia Barbosa Monsalve
SI-0107	20/03/2015	10/04/2015	24/03/2015	Subdirección Académica	Fernando Augusto Medina Gutiérrez
SI-0108	21/03/2015	10/04/2015	24/03/2015	Grupo de Infraestructura y Mantenimiento	Claudia Marcela Franco Domínguez
IP-0122	07/04/2015	28/04/2015	08/04/2015	Territorial Antioquia	Maria Teresa Galeano Rendón

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano –Quejas y Reclamos

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. También es importante resaltar que son el mayor número de solicitudes tramitadas con fechas vencidas equivalente al 29% de las peticiones.

En cuanto al análisis de la aplicación de la "Encuesta de percepción acerca de los requerimientos presentados a la ESAP" Formato Código RE-A-GI-68 se obtuvo la siguiente información.

Total Solicitudes allegas a la ESAP	Total Encuestas Aplicadas	Encuestas Diligenciadas	% Encuestas Respondidas	Observaciones Positivas de los Usuarios	% de Observaciones Positivas
419	253	16	6 %	6	2 %

Análisis de información oficina de Control Interno

De un total 419 solicitudes allegadas a la ESAP por los diferentes medios, se aplicaron 253 encuestas de percepción equivalente al 60%. De estas 253 solicitudes de encuesta solo respondieron 16 usuarios lo que evidencia que no se tiene buena percepción en razón a que solo seis (6) usuarios calificaron satisfactorias las respuestas, que solo llega a un 2% de satisfacción del servicio.

En alguna de las observaciones, los peticionarios manifiestan que el mecanismo de aplicación de la encuesta no es practico (Hoja en Excel), no todos los usuarios se toman el trabajo de bajar un archivo con el cuestionario y responder por correo. Quienes lo hacen, es porque se encuentran insatisfechos por la respuesta y manifiestan su inconformidad y disgusto sintiendo la necesidad de manifestarlo además de la inoportunidad y pertinencia de las respuestas

La Secretaría General y la Oficina de Quejas y Reclamos están implementando un nuevo modelo de formato virtual para aplicar la encuesta de satisfacción de los usuarios.

## OBSERVACIONES

- Es oportuno fortalecer y articular las herramienta tecnológicas de consolidación de información (Aplicativo Quejas y Reclamos - Activ Document - SIGEB) sistemas de información que permiten la el radicado único de peticiones, quejas, reclamos y denuncias mediante la integración de los diferentes canales de comunicación. De otra parte, no es claro el tratamiento de radicación, registro y trámite que se da a las acciones de Tutela.
- 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](mailto:atención.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); [buson.sugerencias@esap.edu.co](mailto:buson.sugerencias@esap.edu.co)). Sería conveniente establecer responsable y los mecanismos de monitores de estos correos y de las redes sociales (Facebook.com/esapoficial y Twitter.com/ESAPOficial) que permitan conocer la opinión.

#### RECOMENDACIONES

En este informe se establecen recomendaciones que se deberán atender con el fin de que se tomen las medidas que correspondan en procura del mejoramiento continuo de los procesos en beneficio de los usuarios.

- Revisada la normatividad vigente que aplica al procedimiento Código PT-A-GI-03 "Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos" se encontró que de la Ley 190 su artículo 53 a que hace referencia ya está derogado.

De otra parte, de conformidad al decreto 943 de 2014 - MECI, se debe considerar el Eje Transversal de Información y comunicación, teniendo en cuenta que la administración de las quejas y reclamos constituye un medio de información directo de la entidad con la ciudadanía y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios; estas son fuente de información sobre los incumplimientos institucionales y a través de éstos se puede conocer su origen, alcance, gravedad, impacto y frecuencia.

Entre otras normas, se tiene la Circular 001 de 2011 DAFP; Orientaciones para el seguimiento de la atención de los derechos de Petición.

También tener en cuenta las indicaciones del Manual GEL 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 reciente Ley 1712 de 2014; Ley de Transparencia y del Derechos de Acceso a la Información Pública.

- Se recomienda 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 "**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". De otra parte, es conveniente se dé cumplimiento a las actividades del proceso que establece que se deben elaborar mensualmente un informe descriptivo y estadístico del estado de los requerimientos el cual debe ser presentado al Secretario general. En el caso de las direcciones territoriales y las áreas de la Sede Central deben realizar el informe y enviarlo a la oficina de atención al ciudadano. Así mismo, deben hacer seguimiento trimestral identificando los más recurrentes y/o los de mayor impacto negativo para la toma de acciones de mejora.

#### GLOSARIO DE TERMINOS

- PQR: Peticiones, Quejas y Reclamos

#### SOPORTES

- Informe General de la Oficina de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos 2014 y Registro estadístico primer trimestre 2015.
- Matriz de Trazabilidad de Requerimientos radicados Formato Código: RE-A-GI-63.

  
 EURÍPIDES GONZÁLEZ ORDÓÑEZ  
 Jefe Oficina de Control Interno