



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



INFORME MENSUAL PQRS
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
Periodo Agosto 2017

SECRETARÍA GENERAL
Grupo de Servicio al Ciudadano

Bogotá D.C.
Septiembre de 2017



En el siguiente informe se evidencian las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas por la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP- en su sede principal y las direcciones territoriales en el periodo agosto de 2017.

El presente informe es la consolidación de la información proporcionada por el aplicativo de Atención al Ciudadano con el que cuenta la ESAP.

Para mayor claridad del presente informe, a continuación las convenciones por tipo de requerimiento y los tiempos establecidos por ley de respuesta (en días hábiles):

REQUERIMIENTO	CONVENCIÓN	PLAZO DE RESPUESTA (días hábiles)
Agradecimiento	Ag	15
Consulta	Co	30
Denuncia de corrupción	Dc	15
Felicitación	Fe	15
Derecho de Petición de Interés General	Ig	15
Derecho de Petición de Interés Particular	Ip	15
Petición	Pe	15
Pregunta	Pr	15
Queja	Qu	15
Reclamo	Re	15
Solicitud de Documentos	Sd	10
Requerimiento de Prueba	Rp	N/A
Solicitud de Información	Si	15

Tabla 1. Convenciones requerimientos

1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

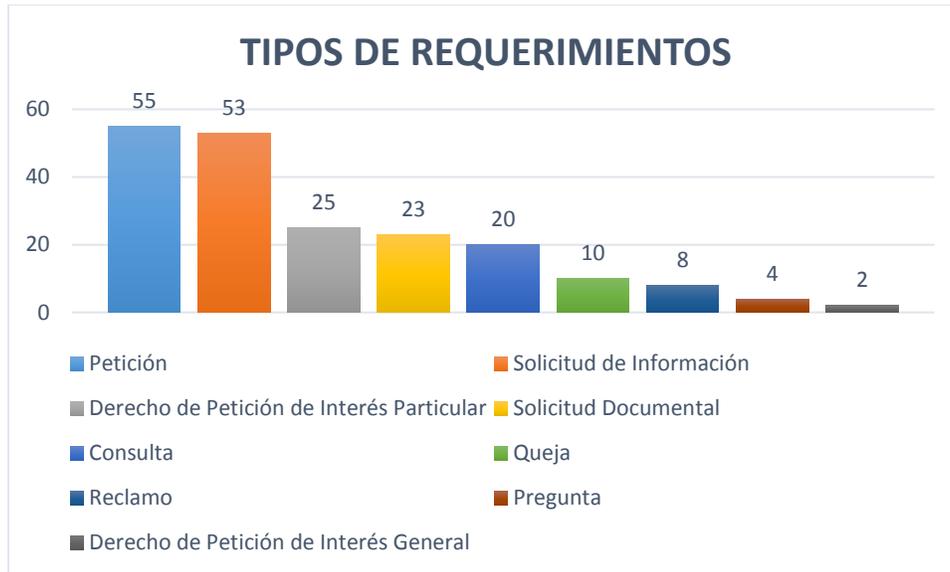
Los requerimientos recibidos durante el periodo 01 a 31 de agosto de 2017, a continuación:

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición	55	27,50
Solicitud de Información	53	26,50
Derecho de Petición de Interés Particular	25	12,50
Solicitud Documental	23	11,50
Consulta	20	10,00
Queja	10	5,00
Reclamo	8	4,00
Pregunta	4	2,00



Derecho de Petición de Interés General	2	1,00
TOTAL	200	100

Tabla 2. Consolidado requerimientos recibidos

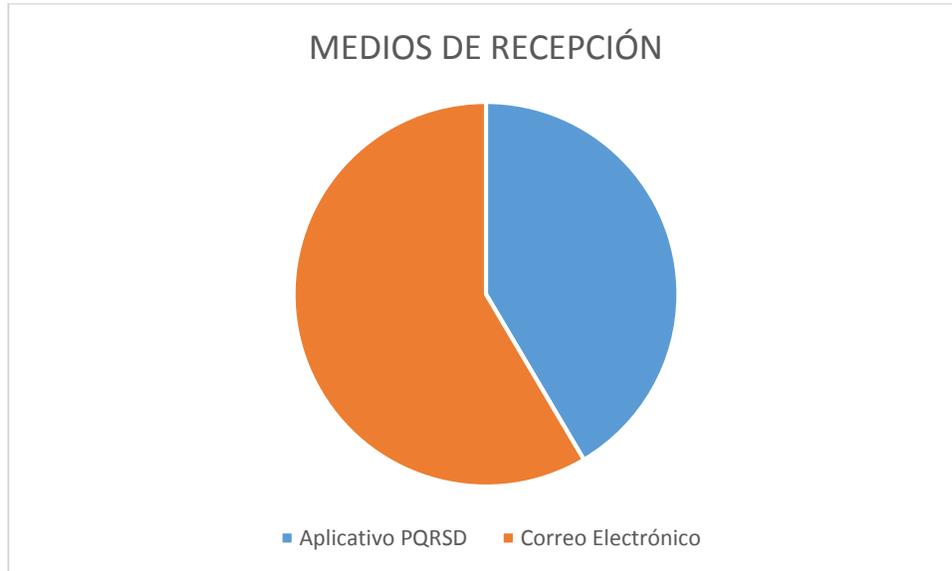


Gráfica 1.

Como se puede observar en la gráfica 1, durante el mes de agosto el mayor número de requerimientos que fueron recibidos por los diferentes canales con los que cuenta la ciudadanía, fueron peticiones (27%) y solicitudes de información (26%).

2. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRS

Las PQRS a nivel de la sede central y territorial, ingresan por los distintos canales de comunicación con los que cuenta la Escuela Superior de Administración Pública –ESAP– dentro de los cuales cabe destacar redes sociales, correos electrónicos y aplicativo de PQRS. En la gráfica 2 puede observarse la relación de acuerdo a los medios de recepción de los requerimientos:



Gráfica 2.

Durante el mes de agosto de 2017, el 58% de los requerimientos fueron recibidos a través de las cuentas de correo electrónico, una vez recibidas por este medio, la Oficina de Atención al Ciudadano se encargó de ingresarlos al aplicativo de PQRSD para llevar a cabo el proceso correspondiente y el debido seguimiento e igualmente llevar la estadística de los requerimientos recibidos y atendidos.

A través del aplicativo de PQRSD se recibieron el 41% de los requerimientos, que implica el registro de los usuarios y el diligenciamiento de la información necesaria para radicar su solicitud.

3. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

Distribución por dependencias y direcciones territoriales de los requerimientos recibidos durante el periodo:

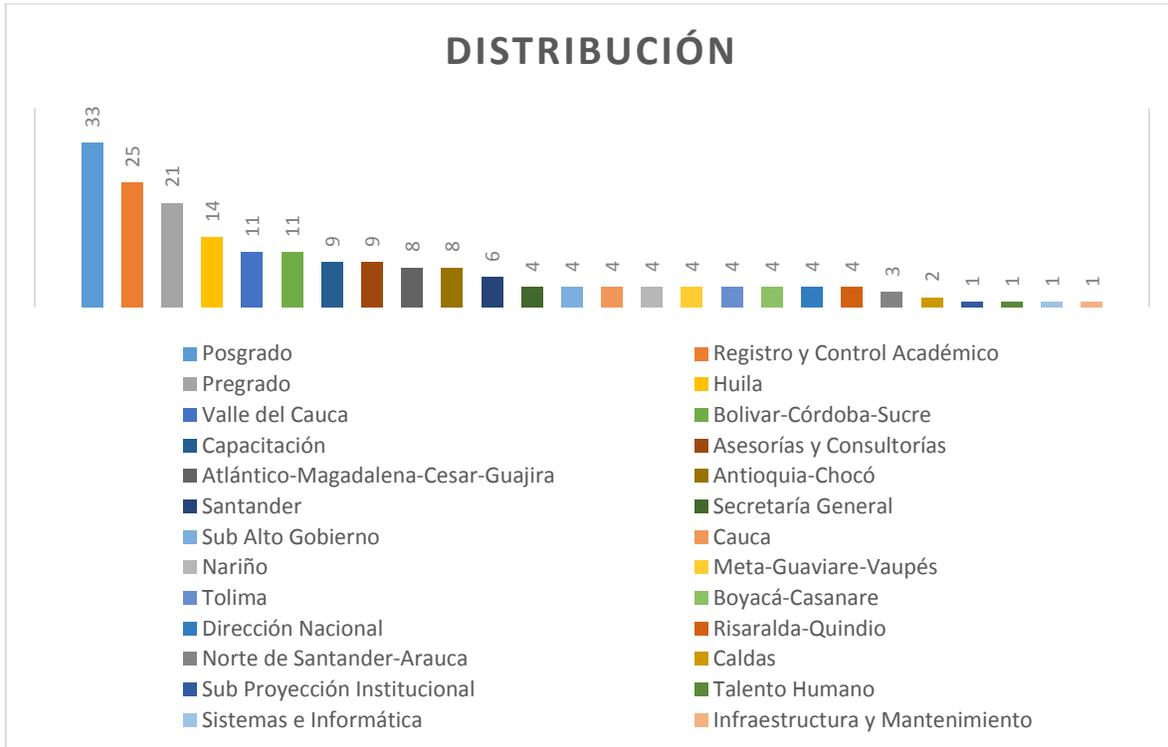
DEPENDENCIA Y/O DIRECCIÓN TERRITORIAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Posgrados	33	16,50
Registro y Control Académico	25	12,50
Pregrado	21	10,50
Huila	14	7,00



Valle del Cauca	11	5,50
Bolívar-Córdoba-Sucre	11	5,50
Capacitación	9	4,50
Asesorías y Consultorías	9	4,50
Atlántico-Magdalena-Cesar-Guajira	8	4,00
Antioquia-Chocó	8	4,00
Santander	6	3,00
Secretaría General	4	2,00
Sub Alto Gobierno	4	2,00
Cauca	4	2,00
Nariño	4	2,00
Meta-Guaviare-Vaupés	4	2,00
Tolima	4	2,00
Boyacá-Casanare	4	2,00
Dirección Nacional	4	2,00
Risaralda-Quindío	4	2,00
Norte de Santander-Arauca	3	1,50
Caldas	2	1,00
Sub Proyección Institucional	1	0,50
Talento Humano	1	0,50
Sistemas e Informática	1	0,50
Infraestructura y Mantenimiento	1	0,50
TOTAL	200	100

Tabla 3. Distribución por dependencias y/o direcciones territoriales

Tal y como puede observarse, la Facultad de Posgrados y el Grupo de Registro y Control Académico presentan el mayor número de requerimientos radicados y atendidos durante el mes de agosto, lo anterior obedece al proceso de entrega de notas finales, procesos de admisión de los programas de pregrado y posgrado e inconvenientes al momento de inscribir materias por la plataforma virtual.



Gráfica 3.

Del total de las PQRSD recibidas, la mayor frecuencia corresponde a la Facultad de Posgrados con un total de 33 requerimientos equivalente al 16% y Grupo de Registro y Control Académico con un total de 25 requerimientos equivalente al 12% durante el mes de agosto de 2017, como puede evidenciarse en la gráfica 3.

4. ESTADO DE TRÁMITE

De acuerdo a la información proporcionada por el aplicativo de PQRSD, el estado de trámite de los requerimientos recibidos el mes de agosto de 2017 es el siguiente:

ESTADO DE GESTIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	145	72,50
Vencido	22	11,00
En trámite	33	16,50
TOTAL	200	100

Tabla 4. Estado de trámite



La gráfica 4 muestra que 72% de los requerimientos fueron atendidos dentro de los términos establecidos por ley, 11% se tramitaron de manera extemporánea y 16% se encuentran en trámite dentro de los términos, la Oficina de Servicio al Ciudadano está realizando el seguimiento en las áreas correspondientes, mediante alertas que envía el aplicativo, correos electrónicos, visitas presenciales y circulares.



Gráfica 4.

5. CANALES DE ATENCIÓN

La ESAP evidencia las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través de sus diversos canales como son:

- Aplicativo PQRSD
<http://www.esap.edu.co/portal/index.php/serviciosciudadano/atencion-al-ciudadano-quejas-y-reclamos/>,
- correo electrónico: servicio.ciudadano@esap.gov.co
- línea de atención: 2 202790 extensiones 4104, 4106, 4110, 4111 y 4112,
- Atención personalizada en la Sede Central y Direcciones Territoriales