



Escuela Superior de Administración Pública  
República de Colombia



BOGOTÁ, D.C.; 12 DE MAYO DE 2017

DOCTORA

**CLAUDIA MARCELA FRANCO DOMÍNGUEZ**

DIRECCIÓN GENERAL

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA –ESAP–

SEDE CENTRAL

ASUNTO: INFORME PRIMER TRIMESTRE OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Respetada Doctora

De manera atenta hago entrega del primer informe trimestral de 2017 (enero-febrero-marzo) de la Oficina de Atención al Ciudadano, respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas durante dicha vigencia.

El presente es un informe estadístico y descriptivo de los requerimientos ingresados a través del aplicativo de Atención al Ciudadano, discriminado por dependencias y direcciones territoriales, resueltos a tiempo y extemporáneamente con el fin de hacer el correspondiente seguimiento.

Cordialmente,



**SANTIAGO MURCIA ROA**

Contratista Profesional Especializado

Secretaría General

Oficina de Atención al Ciudadano

ESAP Sede Central

Sede Nacional - Bogotá - Calle 44 N° 53 - 37 CAN. PBX: 220 27 90

<http://www.esap.edu.co>



## INFORME DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

### PRIMER TRIMESTRE 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 de enero a marzo 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
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. CONSOLIDADO POR MES

MES	CANTIDAD
ENERO	109
FEBRERO	105
MARZO	96
TOTAL	310

Tabla 2. Consolidado por mes



Gráfica 1. Consolidado por mes

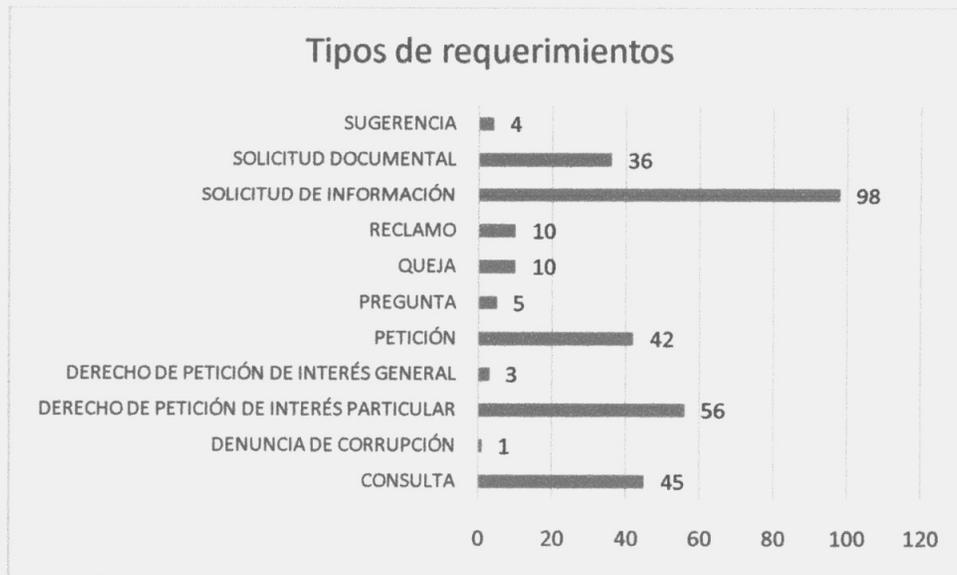
Durante el primer trimestre de 2017 ingresaron 310 requerimientos, distribuidos de la siguiente manera, el 35% durante el mes de enero, el 34% en febrero y en marzo el 31%.

## 2. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

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

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONSULTA	45	14,5
DENUNCIA DE CORRUPCIÓN	1	0,3
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	56	18,1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	3	1,0
PETICIÓN	42	13,5
PREGUNTA	5	1,6
QUEJA	10	3,2
RECLAMO	10	3,2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	98	31,6
SOLICITUD DOCUMENTAL	36	11,6
SUGERENCIA	4	1,3
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>100</b>

Tabla 3. Consolidado requerimientos recibidos

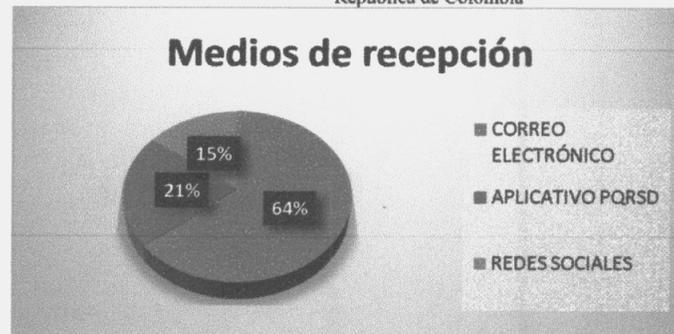


Gráfica 2. Consolidado requerimientos recibidos

Como se puede observar en la gráfica 2, durante el primer trimestre de 2017 el mayor número de requerimientos que fueron recibidos por los diferentes canales con los que cuenta la ciudadanía, fueron solicitudes de información (32%) y derechos de petición de interés particular (18%).

### 3. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSD

Las PQRSD 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 PQRSD. En la gráfica 3 puede observarse la relación de acuerdo a los medios de recepción de los requerimientos:



Gráfica3. Medios de recepción

Durante el periodo de tiempo analizado, el 64% 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 llevarla estadística de los requerimientos recibidos y atendidos.

A través del aplicativo de PQRSD se recibieron el 21% de los requerimientos, que implica el registro de los usuarios y el diligenciamiento de la información necesaria para radicar su solicitud.

De conformidad con lo informado por el Grupo de Comunicaciones, durante el primer trimestre de 2017 se registró el 15%, entre solicitudes, consultas y demás, a través de redes sociales, los cuales oportunamente respondían a los peticionarios que para mayor claridad y oportunidad en la información, deberían comunicarse por medio del correo [atención.ciudadano@esap.edu.co](mailto:atención.ciudadano@esap.edu.co).

Consideramos que el Grupo de comunicaciones remita las peticiones recibidas a través de redes sociales a la Oficina de Servicio al Ciudadano para cargarlas al aplicativo de PQRSD y así llevar el control estadístico correspondiente.

#### 4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

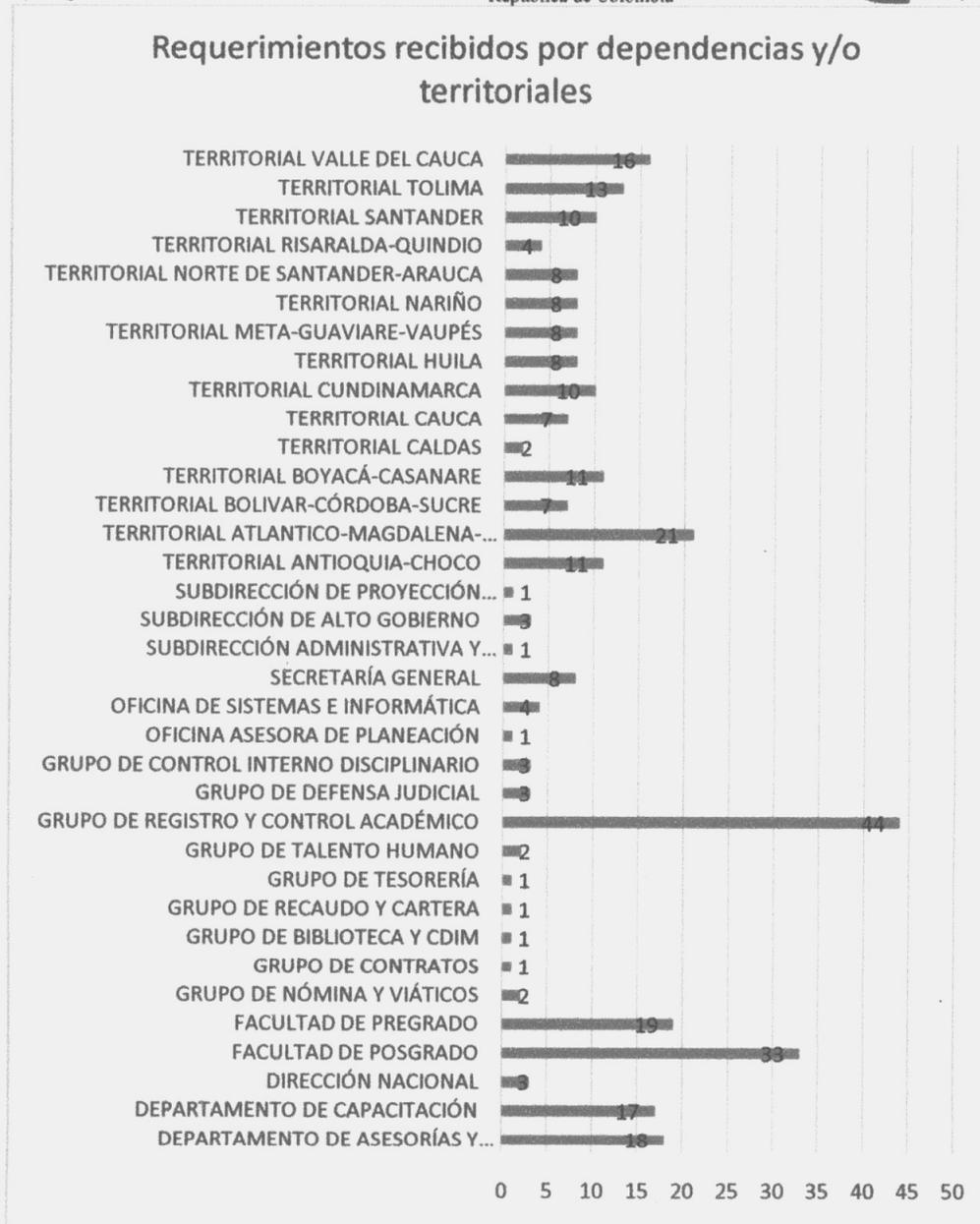
Distribución por dependencias y direcciones territoriales de los requerimientos recibidos durante el periodo:

DEPENDENCIA Y/O DIRECCIÓN TERRITORIAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
DEPARTAMENTO DE ASESORÍAS Y CONSULTORÍAS	18	5,8
DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN	17	5,5
DIRECCIÓN NACIONAL	3	1,0
FACULTAD DE POSGRADO	33	10,6



FACULTAD DE PREGRADO	19	6,1
GRUPO DE NÓMINA Y VIÁTICOS	2	0,6
GRUPO DE CONTRATOS	1	0,3
GRUPO DE BIBLIOTECA Y CDIM	1	0,3
GRUPO DE RECAUDO Y CARTERA	1	0,3
GRUPO DE TESORERÍA	1	0,3
GRUPO DE TALENTO HUMANO	2	0,6
GRUPO DE REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	44	14,2
GRUPO DE DEFENSA JUDICIAL	3	1,0
GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	1,0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0,3
OFICINA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA	4	1,3
SECRETARÍA GENERAL	8	2,6
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0,3
SUBDIRECCIÓN DE ALTO GOBIERNO	3	1,0
SUBDIRECCIÓN DE PROYECCIÓN INSTITUCIONAL	1	0,3
TERRITORIAL ANTIOQUIA-CHOCO	11	3,5
TERRITORIAL ATLANTICO-MAGDALENA-CESAR-GUAJIRA	21	6,8
TERRITORIAL BOLIVAR-CÓRDOBA-SUCRE	7	2,3
TERRITORIAL BOYACÁ-CASANARE	11	3,5
TERRITORIAL CALDAS	2	0,6
TERRITORIAL CAUCA	7	2,3
TERRITORIAL CUNDINAMARCA	10	3,2
TERRITORIAL HUILA	8	2,6
TERRITORIAL META-GUAVIARE-VAUPÉS	8	2,6
TERRITORIAL NARIÑO	8	2,6
TERRITORIAL NORTE DE SANTANDER-ARAUCA	8	2,6
TERRITORIAL RISARALDA-QUINDIO	4	1,3
TERRITORIAL SANTANDER	10	3,2
TERRITORIAL TOLIMA	13	4,2
TERRITORIAL VALLE DEL CAUCA	16	5,2
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>100</b>

Tabla 4. Distribución por dependencias y/o direcciones territoriales



Gráfica 4. Distribución por dependencias y/o direcciones territoriales

Del total de las PQRSD recibidas, la mayor frecuencia corresponde al Grupo de Registro y Control Académico con un total de 44 requerimientos equivalente al 14%, seguido por la Facultad de Posgrados con 33 requerimientos que equivalen al 11%, como puede evidenciarse en la gráfica 4.



## 5. ESTADO DE TRÁMITE

De acuerdo a la información proporcionada por el aplicativo de PQRSD, el estado de trámite de los requerimientos recibidos durante este periodo es el siguiente:

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
TRAMITADOS A TIEMPO	224	72,3
TRAMITADOS VENCIDOS	83	26,8
EN TRÁMITE	3	1,0
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>100</b>

Tabla 5. Estado de trámite

La gráfica 5 muestra que el 72% de los requerimientos fueron atendidos dentro de los términos establecidos por ley, el 27% se tramitaron de manera extemporánea y el 1% se encuentran en trámite, la Oficina de Servicio al Ciudadano está realizando el seguimiento en las áreas correspondientes.



Gráfica 5. Estado de trámite

## 6. REQUERIMIENTOS FRECUENTES

- Solicitudes de Información respecto a ofertas académicas
- Solicitudes de Documentación: carnet, notas, tarjeta profesional
- Derechos de Petición por trámites: liquidación de matrícula, devolución derechos pecuniarios, reintegro a distintos programas académicos
- Consultas o solicitud de asesorías y capacitaciones



## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se debe intensificar el seguimiento que se ha hecho a nivel de Sede Central y Direcciones Territoriales para evitar el vencimiento de los términos establecidos para atender los diferentes tipos de requerimientos.
- Los enlaces para PQRSD debe ser personal capacitado y calificado para proyectar las respuestas a los ciudadanos, previa revisión de los jefes y responsables del área.
- Se deben tomar las medidas pertinentes por parte de Secretaría General para disminuir la cantidad de requerimientos contestados por fuera de los tiempos.

Cordialmente,

**SANTIAGO MURCIA ROA**

Contratista Profesional Especializado  
Secretaría General  
Oficina de Atención al Ciudadano  
ESAP Sede Central