



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



BOGOTÁ, D.C.; 26 DE ABRIL DE 2017

DOCTOR
ALEXANDER CRUZ MARTINEZ
SECRETARÍA GENERAL
ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA –ESAP–
SEDE CENTRAL

ASUNTO: INFORME MENSUAL DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO –MARZO–

Respetado Doctor

De manera atenta hago entrega del informe mensual correspondiente al mes de marzo de 2017 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



INFORME DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

MARZO 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 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. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

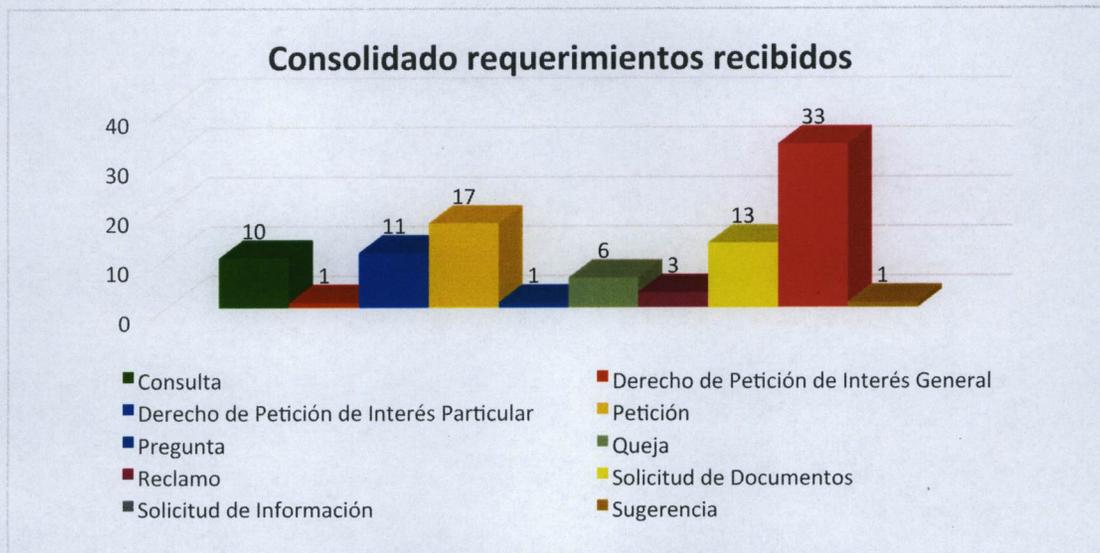
Los requerimientos recibidos durante el periodo 01 a 31 de marzo de 2017, a continuación:

REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Consulta	10
Derecho de Petición de Interés General	1
Derecho de Petición de Interés Particular	11
Petición	17
Pregunta	1



Queja	6
Reclamo	3
Solicitud de Documentos	13
Solicitud de Información	33
Sugerencia	1
TOTAL RECIBIDOS	96

Tabla 2. Consolidado requerimientos recibidos

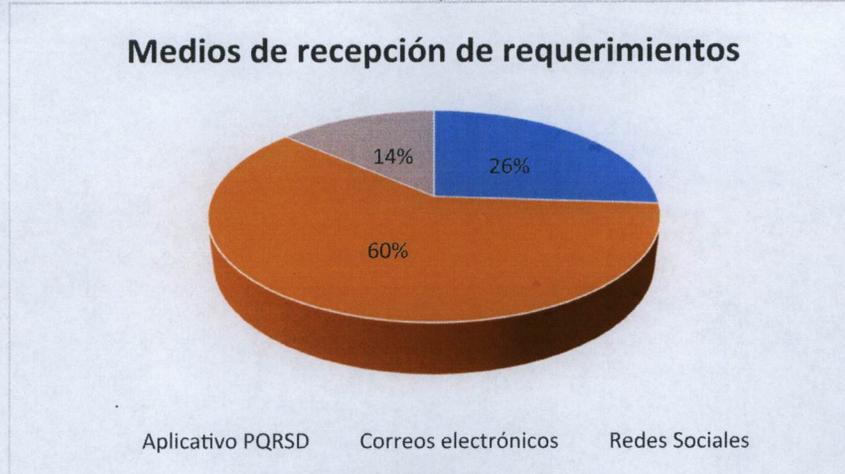


Gráfica 1. Consolidado requerimientos recibidos

Como se puede observar en la gráfica 1, durante el mes de marzo el mayor número de requerimientos que fueron recibidos por los diferentes canales con los que cuenta la ciudadanía, fueron solicitudes de información (34%) y peticiones (17%).

2. 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 2 puede observarse la relación de acuerdo a los medios de recepción de los requerimientos:



Gráfica2. Medios de recepción

Durante el mes de marzo de 2017, el 60% 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 26% 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 mes de marzo se registraron quince (15) requerimientos, 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.

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.

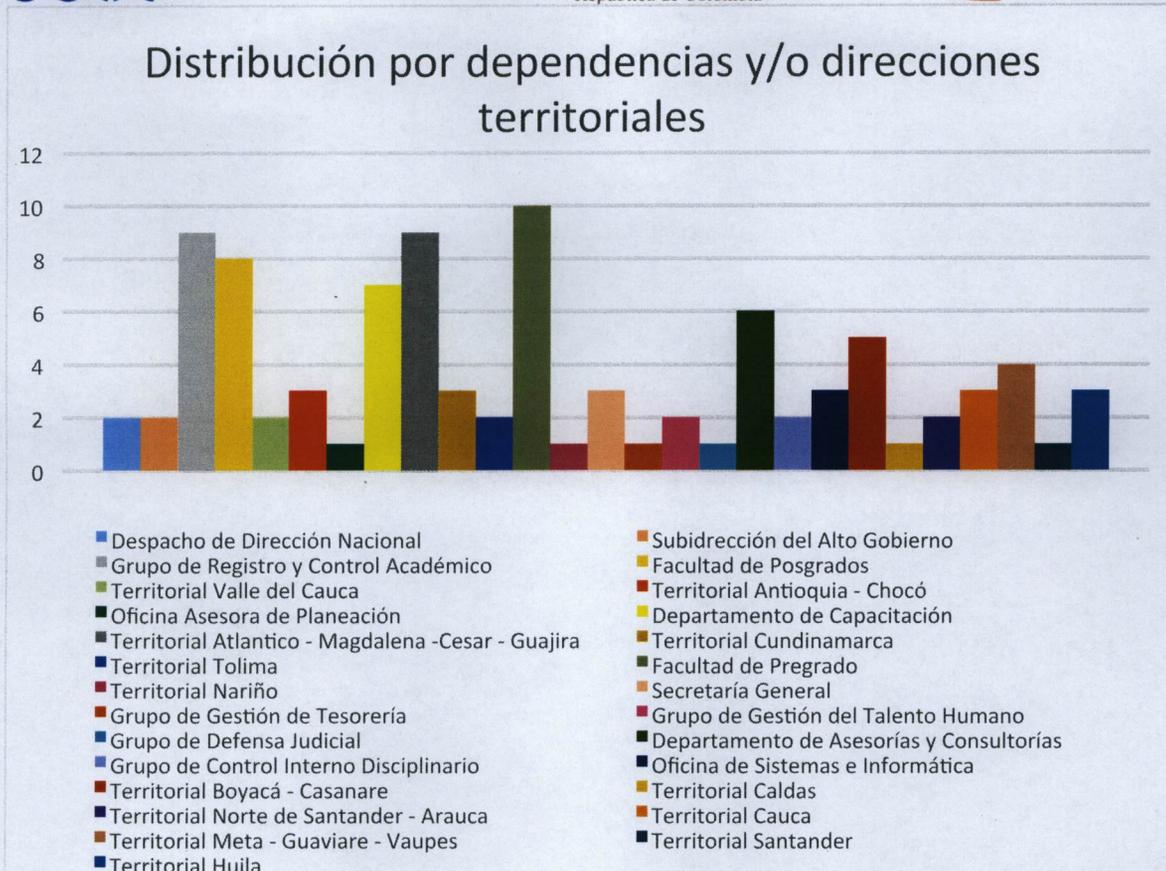
3. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

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



DEPENDENCIA Y/O DIRECCIÓN TERRITORIAL	CANTIDAD
Despacho de Dirección Nacional	2
Subdirección del Alto Gobierno	2
Grupo de Registro y Control Académico	9
Facultad de Posgrados	8
Territorial Valle del Cauca	2
Territorial Antioquia - Chocó	3
Oficina Asesora de Planeación	1
Departamento de Capacitación	7
Territorial Atlántico - Magdalena - Cesar - Guajira	9
Territorial Cundinamarca	3
Territorial Tolima	2
Facultad de Pregrado	10
Territorial Nariño	1
Secretaría General	3
Grupo de Gestión de Tesorería	1
Grupo de Gestión del Talento Humano	2
Grupo de Defensa Judicial	1
Departamento de Asesorías y Consultorías	6
Grupo de Control Interno Disciplinario	2
Oficina de Sistemas e Informática	3
Territorial Boyacá - Casanare	5
Territorial Caldas	1
Territorial Norte de Santander - Arauca	2
Territorial Cauca	3
Territorial Meta - Guaviare - Vaupés	4
Territorial Santander	1
Territorial Huila	3
TOTAL	96

Tabla 3. Distribución por dependencias y/o direcciones territoriales



Gráfica 3. Distribución por dependencias y/o direcciones territoriales

Del total de las PQRSD recibidas, la mayor frecuencia corresponde a la Facultad de Pregrado con un total de 10 requerimientos equivalente al 11% durante el mes de marzo de 2017, seguido por el Grupo de Registro y Control Académico con 9 requerimientos que equivalen al 9%, 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 marzo de 2017 es el siguiente:

Estado de Gestión	Cantidad
Tramitado a tiempo	79
Tramitado vencido	14
En trámite	3
TOTAL	96

Tabla 4. Estado de trámite



La gráfica 4 muestra que el 82% de los requerimientos fueron atendidos dentro de los términos establecidos por ley, el 15% se tramitaron de manera extemporánea y el 3% se encuentran en trámite, la Oficina de Servicio al Ciudadano está realizando el seguimiento en las áreas correspondientes.



Gráfica 4. Estado de trámite

Cordialmente,

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