



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



BOGOTÁ, D.C.; 09 DE JUNIO 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 –MAYO–

Respetado Doctor

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

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

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



INFORME DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

MAYO 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 mayo 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 mayo de 2017, a continuación:

REQUERIMIENTO	CANTIDAD	%
Consulta	27	13,5
Derecho de Petición de Interés General	1	0,5
Derecho de Petición de Interés Particular	10	5,0
Petición	36	18,0



Pregunta	4	2,0
Queja	7	3,5
Reclamo	2	1,0
Solicitud de Documentos	13	6,5
Solicitud de Información	100	50,0
TOTAL RECIBIDOS	200	100

Tabla 2. Consolidado requerimientos recibidos

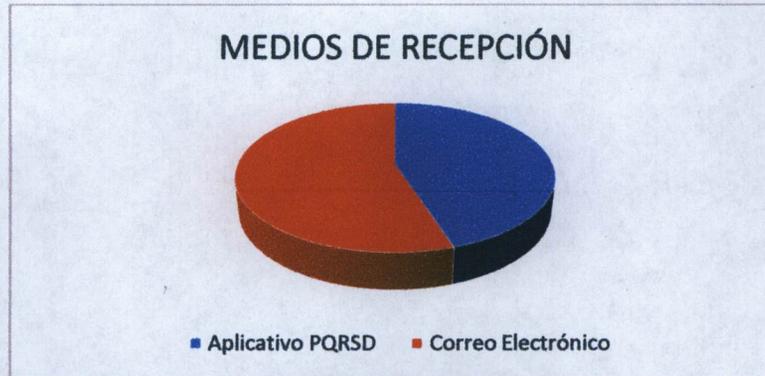


Gráfica 1. Consolidado requerimientos recibidos

Como se puede observar en la gráfica 1, durante el mes de mayo el mayor número de requerimientos que fueron recibidos por los diferentes canales con los que cuenta la ciudadanía, fueron solicitudes de información (50%) y peticiones (18%).

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 mayo de 2017, el 55% 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 45% 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	%
Despacho Dirección Nacional	2	1,0
Grupo de Registro y Control Académico	76	38,0
Facultad de Investigaciones	2	1,0
Facultad de Posgrado	18	9,0
Territorial Valle del Cauca	8	4,0
Territorial Antioquia - Chocó	3	1,5
Departamento de Capacitación	3	1,5
Territorial Atlántico - Magdalena - Cesar - Guajira	7	3,5
Territorial Cundinamarca	1	0,5



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



Territorial Santander	5	2,5
Territorial Cauca	7	3,5
Territorial Tolima	2	1,0
Subdirección de Proyección Institucional	1	0,5
Subdirección de Alto Gobierno	2	1,0
Subdirección Académica	2	1,0
Facultad de Pregrado	10	5,0
Territorial Bolívar - Córdoba - Sucre	5	2,5
Territorial Nariño	5	2,5
Secretaría General	2	1,0
Departamento de Asesorías y Consultorías	6	3,0
Territorial Boyacá - Casanare	9	4,5
Territorial Norte de Santander - Arauca	1	0,5
Oficina de Sistemas e Informática	4	2,0
Grupo de Gestión de Talento Humano	3	1,5
Grupo de Recaudo y Cartera	1	0,5
Grupo de Gestión de Tesorería	1	0,5
Territorial Meta - Guaviare - Vaupés	3	1,5
Territorial Caldas	3	1,5
Territorial Huila	6	3,0
Territorial Risaralda - Quindío	2	1,0
TOTAL	200	99

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 al Grupo de Registro y Control Académico con un total de 76 requerimientos equivalente al 38% durante el mes de mayo 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 mayo de 2017 es el siguiente:

Estado de Gestión	Cantidad	%
Tramitado a tiempo	156	78,00
Tramitado vencido	7	3,50
En trámite	37	18,50
TOTAL	200	100

Tabla 4. Estado de trámite



La gráfica 4 muestra que 78% de los requerimientos fueron atendidos dentro de los términos establecidos por ley, 3% se tramitaron de manera extemporánea y 18% se encuentran en trámite dentro de los términos, 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