



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



BOGOTÁ, D.C.; 15 DE MAYO 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 –ABRIL-

Respetado Doctor

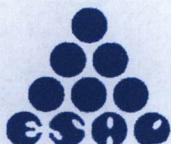
De manera atenta hago entrega del informe mensual correspondiente al mes de abril de 2017 de la Oficina de Atención al Ciudadano, respecto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas durante dicha vigencia.

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

ABRIL 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 abril 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 30 de abril de 2017, a continuación:

| REQUERIMIENTO | CANTIDAD | % |
|---|----------|------|
| Consulta | 9 | 12,3 |
| Derecho de Petición de Interés General | 2 | 2,7 |
| Derecho de Petición de Interés Particular | 9 | 12,3 |



| | | |
|--------------------------|-----------|------------|
| Petición | 20 | 27,4 |
| Pregunta | 1 | 1,4 |
| Queja | 3 | 4,1 |
| Solicitud de Documentos | 3 | 4,1 |
| Denuncias de Corrupción | 1 | 1,4 |
| Solicitud de Información | 25 | 34,2 |
| TOTAL RECIBIDOS | 73 | 100 |

Tabla 2. Consolidado requerimientos recibidos



Gráfica 1. Consolidado requerimientos recibidos

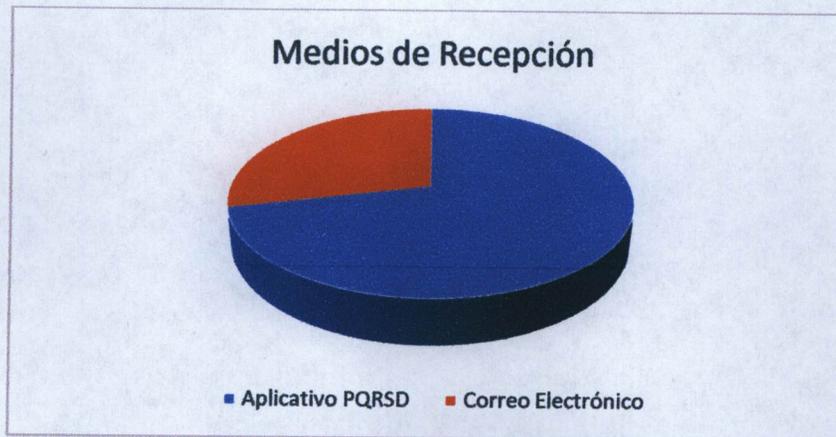
Como se puede observar en la gráfica 1, durante el mes de abril el mayor número de requerimientos que fueron recibidos por los diferentes canales con los que cuenta la ciudadanía, fueron solicitudes de información (34%) y peticiones (27%).

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 abril de 2017, el 28% 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 71% 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 | % |
|---------------------------------------|----------|-------|
| Grupo de Registro y Control Académico | 4 | 5,48 |
| Facultad de Posgrado | 10 | 13,70 |
| Territorial Valle del Cauca | 6 | 8,22 |
| Territorial Antioquia - Chocó | 1 | 1,37 |
| Departamento de Capacitación | 3 | 4,11 |

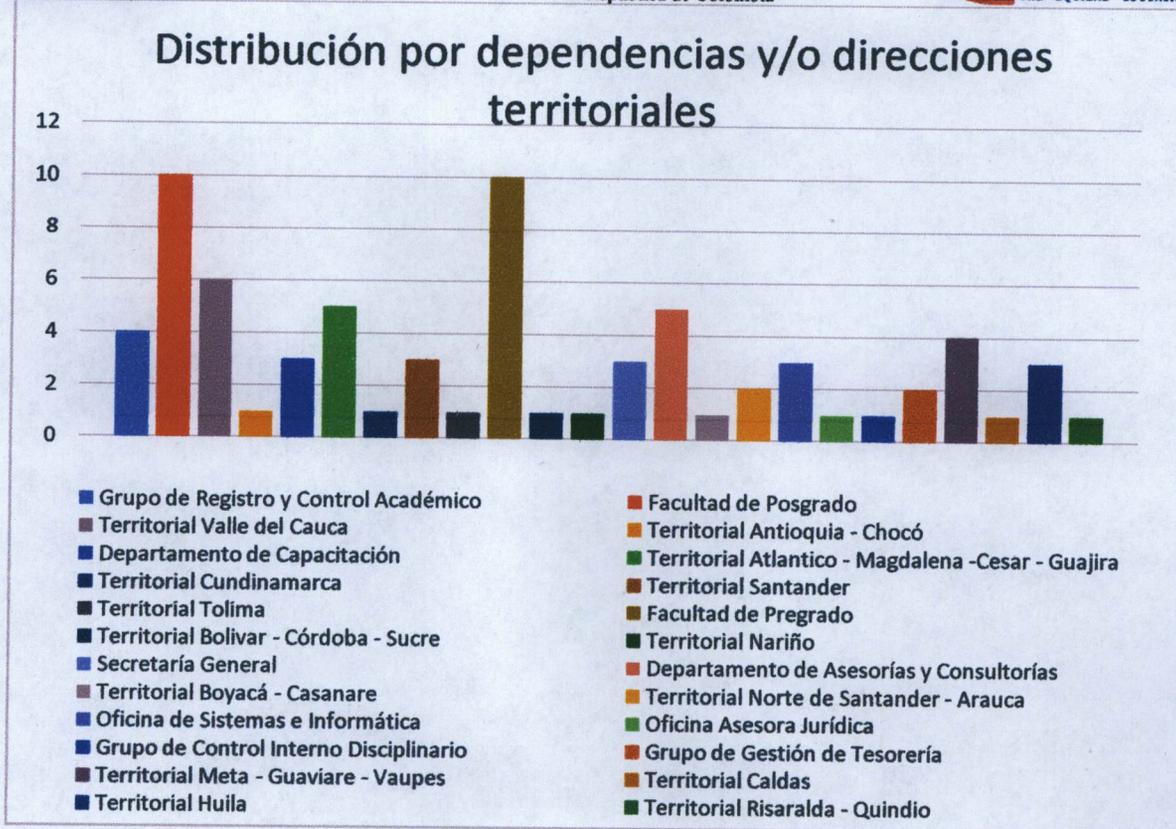


Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



| | | |
|--|-----------|--------------|
| Territorial Atlántico - Magdalena - Cesar - Guajira | 5 | 6,85 |
| Territorial Cundinamarca | 1 | 1,37 |
| Territorial Santander | 3 | 4,11 |
| Territorial Tolima | 1 | 1,37 |
| Facultad de Pregrado | 10 | 13,70 |
| Territorial Bolivar - Córdoba - Sucre | 1 | 1,37 |
| Territorial Nariño | 1 | 1,37 |
| Secretaría General | 3 | 4,11 |
| Departamento de Asesorías y Consultorías | 5 | 6,85 |
| Territorial Boyacá - Casanare | 1 | 1,37 |
| Territorial Norte de Santander - Arauca | 2 | 2,74 |
| Oficina de Sistemas e Informática | 3 | 4,11 |
| Oficina Asesora Jurídica | 1 | 1,37 |
| Grupo de Control Interno Disciplinario | 1 | 1,37 |
| Grupo de Gestión de Tesorería | 2 | 2,74 |
| Territorial Meta - Guaviare - Vaupés | 4 | 5,48 |
| Territorial Caldas | 1 | 1,37 |
| Territorial Huila | 3 | 4,11 |
| Territorial Risaralda - Quindío | 1 | 1,37 |
| TOTAL | 73 | 100 |

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 las facultades de Pregrado y Posgrado con un total de 10 requerimientos equivalente al 13% durante el mes de abril 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 abril de 2017 es el siguiente:

| Estado de Gestión | Cantidad | % |
|--------------------|-----------|------------|
| Tramitado a tiempo | 50 | 68,49 |
| Tramitado vencido | 21 | 28,77 |
| En trámite | 2 | 2,74 |
| TOTAL | 73 | 100 |

Tabla 4. Estado de trámite



La gráfica 4 muestra que 68% de los requerimientos fueron atendidos dentro de los términos establecidos por ley, 28% se tramitaron de manera extemporánea y 2% 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