



# INFORME SEMESTRAL PQRSD

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Secretaría General - Grupo de Servicio al Ciudadano



Periodo Enero - Junio de 2017



# CONTENIDO



**Escuela Superior de  
Administración Pública**  
Claudia Marcela Franco Domínguez  
Directora Nacional (E)  
  
Alexander Cruz Martínez  
Secretario General (E)  
  
María Helena Páez Fandiño  
Coordinadora  
  
Danitza Amaya Gacha  
Franclín Rodríguez Zamora  
Santiago Murcia Roa  
Lucy Yadira Reyes Herrera  
Jeisson Esteban Pacheco  
Grupo de Servicio al Ciudadano

Secretaría General  
Grupo de Servicio al Ciudadano  
Calle 44 n.o 53-37 can, Bogotá, D. C.  
Escuela Superior de Administración Pública (ESAP)  
PBX: 220 27 90, exts. 4104-4106-4111-4112  
Servicio.ciudadano@esap.gov.co  
www.esap.edu.co



	Pág
1.Convenciones y términos	6.
2.Glosario	7.
3.Requerimientos recibidos por mes	9.
4.Tipos de requerimientos recibidos	12.
5.Distribución por dependencia y/ Direcciones Territoriales	14.
6.Requerimientos tramitados extemporáneamente	18.
7.Requerimientos vencidos por dependencias y Direcciones Territoriales	20.
8.Requerimientos de alto impacto para la Entidad	23.
9.Percepción interna y externa	24.
10.Recomendaciones y sugerencias	24.
11.Avances y sensibilización	25.
12.Canales de atención	27.



Escuela Superior de Administración Pública  
Secretaría General  
Grupo de Servicio al Ciudadano

## PRESENTACIÓN

La ESAP trabaja permanentemente para facilitar a los ciudadanos el acceso a todos los servicios de la Entidad, garantizar el derecho a la información solucionar de manera oportuna, eficiente y eficaz sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

A través del grupo de Servicio al Ciudadano, usted podrá recibir información acerca de la misión, funciones, procesos y procedimientos según los manuales y normatividad de la ESAP.

El presente informe consolida las PQRSD que ingresaron y fueron atendidas por el Grupo de servicio al Ciudadano, con el componente de estadística y el análisis de los requerimientos radicados durante el primer semestre de 2017 por los diversos canales de atención establecidos por la ESAP a nivel nacional, con el propósito de realizar acciones de mejora en los procesos y prestar un servicio de calidad a nuestros usuarios.

A la ciudadanía se le preserva el derecho presentar peticiones respetuosas en los términos señalados en el Artículo 13. Ley 1755 de 2015 objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Con la presentación de este informe se da cumplimiento a la normatividad que regula el proceso (ley 190 de 1995, ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, decreto 0103 de 2015) para dar a conocer a nuestros usuarios y ciudadanía en general la gestión adelantada durante el primer semestre de 2017.



# 1. CONVENCIONES Y TÉRMINOS

Tabla 1 Convenciones – Requerimientos

REQUERIMIENTO	CONVENCIÓN	PLAZO DE RESPUESTA (días)
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

Fuente: Reglamento interno de PQRS

# 2. GLOSARIO

## DENUNCIA

Forma de inicialización del proceso penal, consistente en la manifestación, de palabra o por escrito, por la que se comunica al Juez, al Fiscal o a la Policía judicial, la supuesta comisión de un acto delictivo. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

## DERECHO DE PETICIÓN

Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. Este se desarrolla en concordancia con el artículo 5 del Código Contencioso Administrativo. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

## DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL

Por medio de este se solicita a la autoridad pública para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

## DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR

Por medio de este se busca proteger los derechos de la persona que lo formula. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

## QUEJA

Es la manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la ESAP. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

## RECLAMO

Es una oposición por parte del usuario frente a una decisión que se considera injusta relacionada con la prestación de los servicios que ofrece la ESAP, que va en contra de los derechos del usuario. El objeto es que se revise el motivo de su inconformidad y se tome una decisión. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

### SUGERENCIA

Es la propuesta, idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad de la ESAP, que esté relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

### CONSULTA

Es un requerimiento que se presenta a la ESAP en temas técnicos o especializados relacionados con la Administración Pública, los cuales requieren un estudio más detallado y profundo para originar una respuesta. Debe resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

### SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Por medio de este el usuario puede solicitar cualquier tipo de información pública referente a los servicios que presta la ESAP. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

### PETICIÓN

Es una solicitud de manera respetuosa que hace el usuario a la ESAP para obtener un bien o servicio que brinda la entidad. Deben resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

### PREGUNTA

Es una inquietud o interrogante del usuario frente a los servicios que presta la ESAP. Debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

### FELICITACIÓN

Es el reconocimiento, congratulación, elogio, etc., que manifiesta el usuario frente a los servicios que presta la ESAP.

### AGRADECIMIENTO

Es la forma de en que el usuario manifiesta complacencia o satisfacción por un bien o servicio prestado por la entidad.

### SOLICITUD DE DOCUMENTOS

Por medio de este el usuario puede solicitar documentos de interés particular o general referente a los servicios que presta la ESAP. Debe resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

## 3. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR MES

Durante el primer semestre de 2017 (enero-junio) se recibieron 795 requerimientos distribuidos de la siguiente manera, los cuales al momento de ser radicados tanto por los ciudadanos como por el Grupo de Servicio al Ciudadano, reciben un código compuesto por dos (2) letras dependiendo del tipo de requerimiento y seguido de cuatro (4) números, de esta forma se realiza el seguimiento en términos de eficiencia, efectividad y cumplimiento:

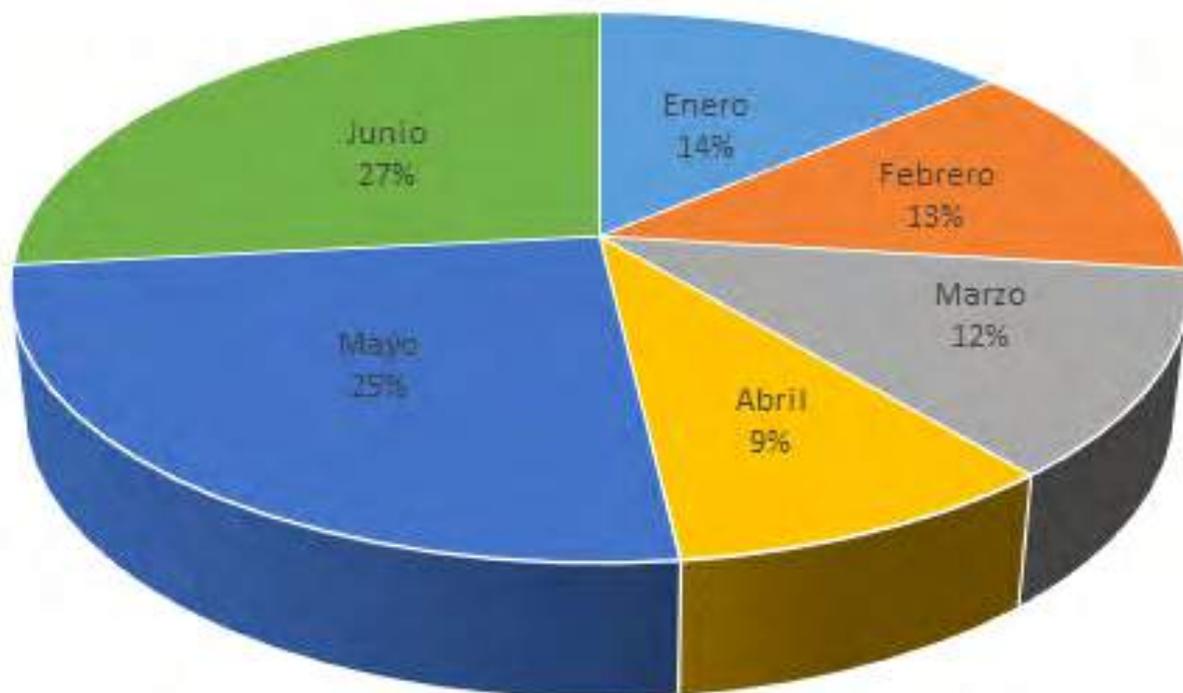
Tabla 2 – Requerimientos recibidos por mes

MES	TOTAL Requerimiento	PORCENTAJE
Enero	109	13,71%
Febrero	105	13,21 %
Marzo	96	12,08 %
Abril	73	9,18 %
Mayo	200	25,16%
Junio	212	26,67%
<b>TOTAL</b>	<b>795</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Aplicativo PQRS

En junio se presenta el mayor número de requerimientos radicados por la ciudadanía con 27%, seguido de mayo con 25% y abril el que menos frecuencia presenta con 9%, como se evidencia en la siguiente gráfica:

Requerimientos recibidos por mes



Gráfica 1

Lo anterior obedece a los procesos de admisión de los programas de pregrado y posgrados que se surtieron entre mayo y junio, de igual manera por tratarse del periodo de culminación del calendario académico en el que surgen inquietudes frente a notas, cursos intersemestrales y demás temas relacionados con lo académico.

Tabla 3 – Tipos de requerimientos por mes

TIPO DE REQUERIMIENTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Solicitud de Información	23	42	33	25	100	85	308
Petición	19	6	17	20	36	41	139
Consulta	24	11	10	9	27	20	101
Derechos de Petición de Interés Particular	23	22	11	9	10	24	99
Solicitud Documental	11	12	13	3	13	22	74
Queja	2	2	6	3	7	9	29
Reclamo	4	3	3	0	2	5	17
Pregunta	2	2	1	1	4	4	14
Derechos de Petición de Interés General	1	1	1	2	1	1	7
Sugerencia	0	3	1	0	0	0	4
Denuncias de Corrupción	0	1	0	1	0	0	2
Agradecimiento	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>105</b>	<b>96</b>	<b>73</b>	<b>200</b>	<b>212</b>	<b>795</b>

Elaboración Grupo Servicio al Ciudadano

## 4. TIPOS DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

Durante el periodo de tiempo mencionado, los requerimientos que ingresaron por los diferentes canales abiertos a la ciudadanía:

Tabla 4. Tipos de requerimientos

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Solicitud de Información	308	38,74%
Petición	139	17,48%
Consulta	101	12,70%
Derechos de Petición de Interés Particular	99	12,45%
Solicitud Documental	74	9,31%
Queja	29	3,65%
Reclamo	17	2,14%
Pregunta	14	1,76%
Derechos de Petición de Interés General	7	0,88%
Sugerencia	4	0,50%
Denuncias de Corrupción	2	0,25%
Agradecimiento	1	0,13%
<b>TOTAL</b>	<b>795</b>	<b>100</b>



Gráfica 2

Como se puede observar en la gráfica 2, durante el primer semestre de 2017 el mayor número de requerimientos recibidos por los diferentes medios, fueron solicitudes de información (39%) y peticiones (17%).

## 5. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIA Y/O DIRECCIÓN TERRITORIAL

Distribución por dependencias de la Sede Central de los requerimientos recibidos durante el periodo:

Tabla 5. Dependencias Sede Central

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Registro y Control Académico	180	38,71%
Posgrado	84	18,06%
Pregrado	45	9,68%
Capacitación	36	7,74%
Asesorías y Consultorías	33	7,10%
Sistemas e Informática	13	2,80%
Secretaría General	13	2,80%
Dirección Nacional	8	1,72%
Jurídica	7	1,51%
Alto Gobierno	7	1,51%
Recaudo y Cartera	6	1,29%
Talento Humano	5	1,08%
Académica	5	1,08%
Tesorería	4	0,86%
Control Interno Disciplinario	4	0,86%
Nómina y Viáticos	3	0,65%
Defensa Judicial	3	0,65%
Proyección Institucional	3	0,65%
Investigaciones	2	0,43%
Contratación	1	0,22%
Biblioteca y CDIM	1	0,22%
Planeación	1	0,22%
Administrativa y Financiera	1	0,22%
<b>TOTAL</b>	<b>465</b>	<b>100</b>

Del total de las PQRSD recibidas, la mayor frecuencia corresponde al Grupo de Registro y Control Académico con un total de 180 requerimientos equivalente al 23% durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2017, como puede evidenciarse en la gráfica 3.



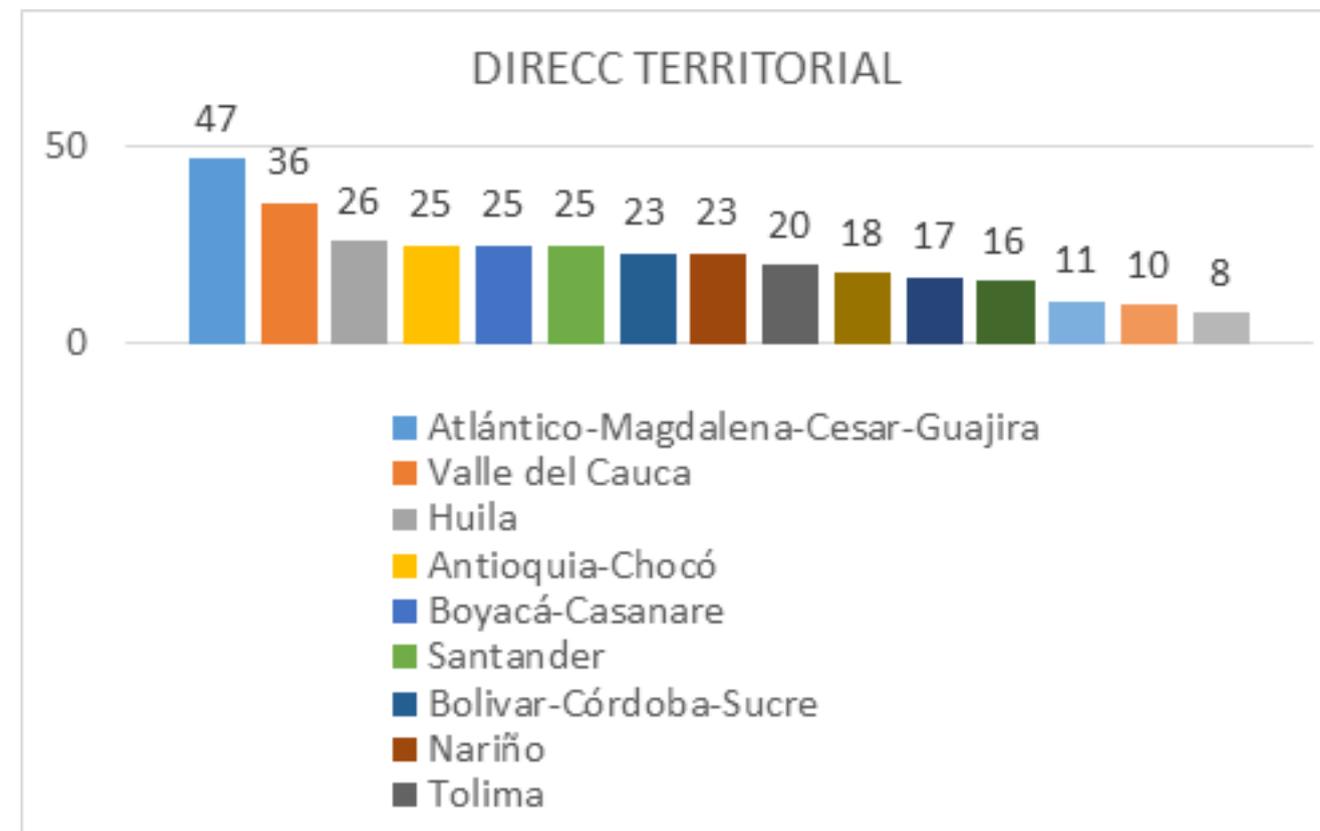
Gráfica 3

Las Direcciones Territoriales registran el siguiente comportamiento:

Tabla 6. Direcciones Territoriales

DIRECCIÓN TERRITORIAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atlántico-Magdalena-Cesar-Guajira	47	14,24%
Valle del Cauca	36	10,91%
Huila	26	7,88%
Antioquia-Chocó	25	7,58%
Boyacá-Casanare	25	7,58%
Santander	25	7,58%
Bolivar-Córdoba-Sucre	23	6,97%
Nariño	23	6,97%
Tolima	20	6,06%
Meta-Guaviare-Guainía-Vaupés	18	5,45%
Cundinamarca	17	5,15%
Cauca	16	4,85%
Norte de Santander-Arauca	11	3,33%
Caldas	10	3,03%
Risaralda-Quindío	8	2,42%
<b>TOTAL</b>	<b>330</b>	<b>100,00</b>

La Dirección Territorial de Atlántico-Magdalena-Cesar-Guajira presentó el mayor número de requerimientos radicados por parte de la ciudadanía con un 14%, seguido por Valle del Cauca con 11%, como muestra la siguiente gráfica:



Gráfica 4

## 6. REQUERIMIENTOS TRAMITADOS EXTEMPORÁNEAMENTE

Vale la pena mencionar que el Grupo de Servicio al Ciudadano se creó el 22 de mayo de 2017 mediante resolución 1376, adscrito a la Secretaría General con funciones específicas. Desde su creación, el seguimiento a las dependencias y direcciones territoriales para dar respuesta oportuna a los diferentes tipos de requerimientos ha tenido mayor eficiencia por contar con el personal idóneo para tal fin, sin embargo el indicador de PQRSD que se contestan fuera de los tiempo sigue siendo considerable, por lo que se advierte como uno de los riesgos identificados en el procedimiento.

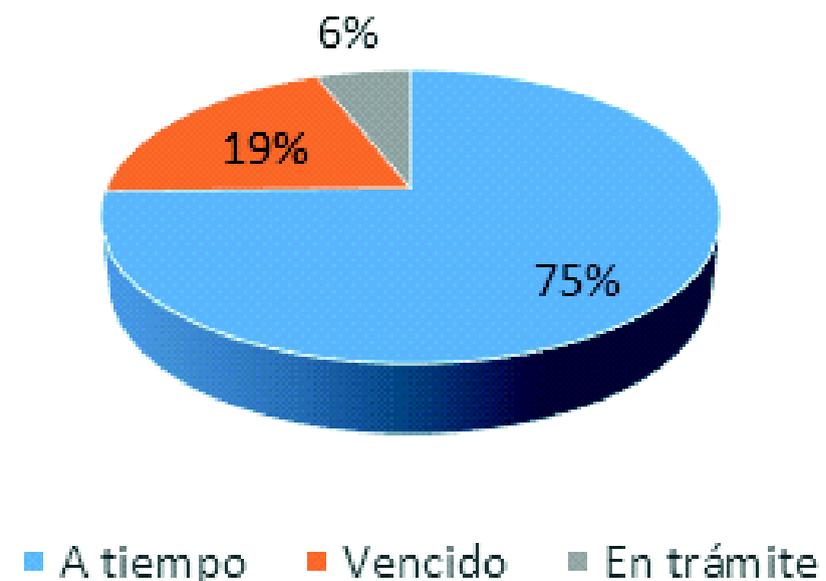
A continuación la relación de requerimientos tramitados de manera extemporánea:

Tabla 7. Estado de trámite

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	594	74,72%
Vencido	154	19.37%
En trámite	47	5,91%
<b>TOTAL</b>	<b>795</b>	<b>100</b>

Como se evidencia en la gráfica 5, el 19% de los requerimientos radicados se respondieron fuera de los tiempos establecidos por ley y el 6% se encuentran en trámite, dentro de los tiempos.

### ESTADO DE TRÁMITE



Gráfica 5

Dada la situación que se manifiesta anteriormente, el Grupo de Servicio al Ciudadano se encuentra haciendo el acompañamiento respectivo a todas y cada una de las dependencias de la Sede Central y Direcciones Territoriales, para así mitigar este riesgo y lograr tanto la oportunidad como la pertinencia de la respuesta que le brinda la Escuela Superior de Administración Pública a la ciudadanía.

## 7. REQUERIMIENTOS VENCIDOS POR DEPENDENCIAS Y/O DIRECCIONES TERRITORIALES

El Grupo de Servicio al Ciudadano, en cabeza de la Secretaría General realiza seguimiento y acompañamiento constantes, a todas las dependencias incluidas las direcciones territoriales. Se trata de brindar el soporte y ayuda necesaria para evitar el vencimiento de los términos y dar respuesta a los requerimientos que se radican por parte de la ciudadanía, este seguimiento se realiza de manera presencial, por correo electrónico, vía telefónica y virtual.

A continuación las dependencias de la Sede Central y Direcciones Territoriales que presentan requerimientos vencidos durante el primer semestre de 2017:



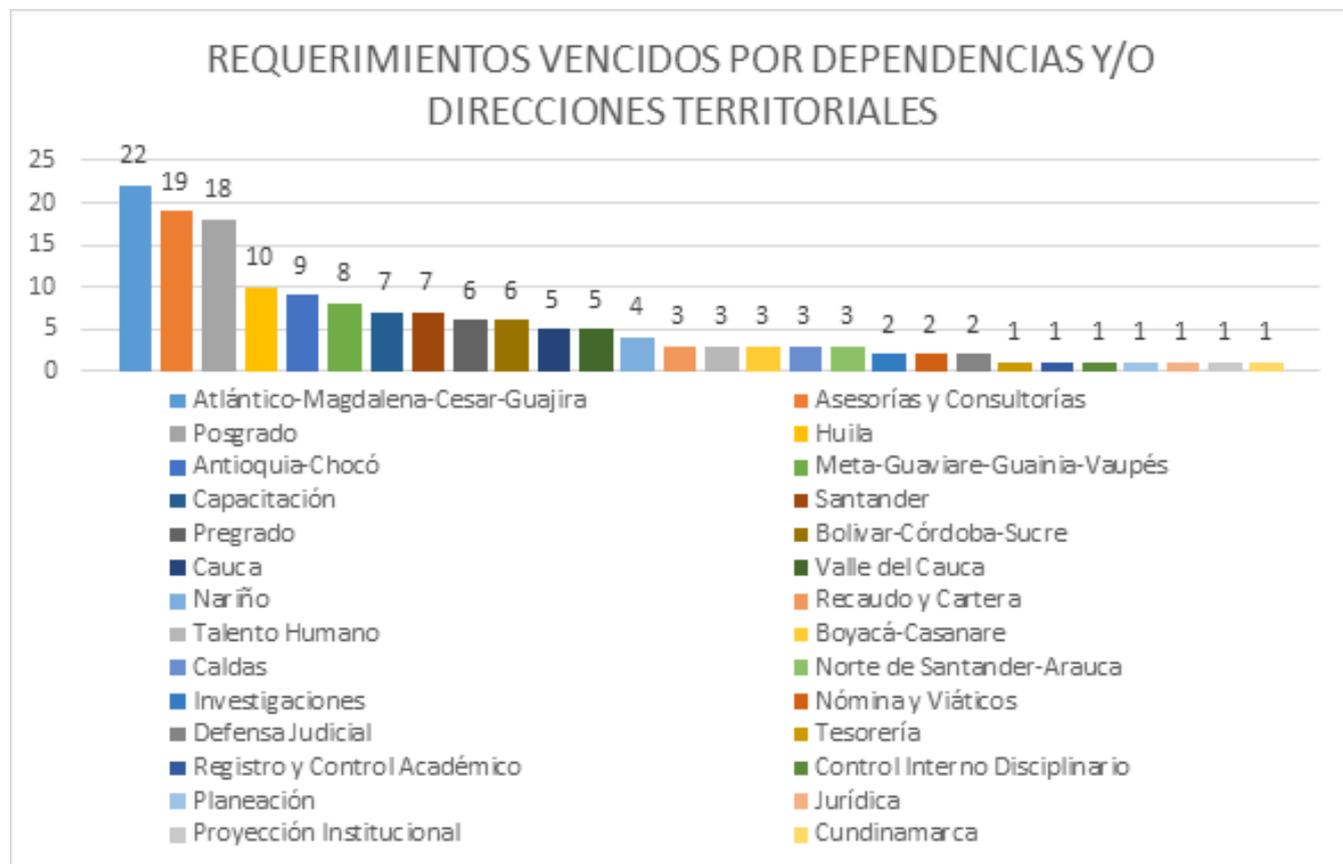
Tabla 8. Requerimientos vencidos por dependencias y/o direcciones territoriales

DEPENDENCIA Y/O DIRECCIÓN TERRITORIAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Atlántico-Magdalena-Cesar-Guajira	22	14,29%
Asesorías y Consultorías	19	12,34%
Posgrados	18	11,69%
Huila	10	6,49%
Antioquia-Chocó	9	5,84%
Meta-Guaviare-Guainía-Vaupés	8	5,19%
Capacitación	7	4,55%
Santander	7	4,55%
Pregrado	6	3,90%
Bolívar-Córdoba-Sucre	6	3,90%
Cauca	5	3,25%
Valle del Cauca	5	3,25%
Nariño	4	2,60%
Recaudo y Cartera	3	1,95%
Talento Humano	3	1,95%
Boyacá-Casanare	3	1,95%
Caldas	3	1,95%
Norte de Santander-Arauca	3	1,95%
Investigaciones	2	1,30%
Nómina y Viáticos	2	1,30%
Defensa Judicial	2	1,30%
Tesorería	1	0,65%
Registro y Control Académico	1	0,65%
Control Interno Disciplinario	1	0,65%
Planeación	1	0,65%
Jurídica	1	0,65%
Proyección Institucional	1	0,65%
Cundinamarca	1	0,65%
<b>TOTAL</b>	<b>154</b>	<b>100</b>

Como se observa en la gráfica 6, la Territorial Atlántico-Magdalena-Cesar-Guajira presenta la mayor frecuencia de requerimientos contestados de manera extemporánea con un 14% del total de contestados vencidos, seguido por el Departamento de Asesoría y Consultorías con 12% y la Facultad de Posgrados con 12%.

## 8. REQUERIMIENTOS DE ALTO IMPACTO PARA LA ENTIDAD

Luego de revisar la matriz que genera el aplicativo de Atención al Ciudadano respecto a los trámites que ingresaron durante el periodo de tiempo analizado, se presenta un resumen de los temas con mayor frecuencia:



Gráfica 6

ASUNTO	TEMA	CANTIDAD
Académicos	Procesos de amnistía Inscripción de materias Matrículas de honor Reintegro Problemas ACADEMUSOFT Información programas de pregrado y posgrado Verificación de título Cursos intersemestrales Solicitud duplicado de actas de grado y/o diplomas	287
Administrativos	Expedición de certificaciones contractuales Descuentos por certificado electoral Certificaciones laborales Convocatorias internas	107
Inscripción aspirantes a programas de pregrado y posgrado	Trámites de matrícula Cronograma académico Solicitud plazo para cargue de documentos Listado de admitidos	150
Otros	Consultas respecto a temas de administración pública Solicitud de Asesorías Solicitud de Capacitaciones	83

## 9. PERCEPCIÓN INTERNA Y EXTERNA

- Los resultados de las encuestas de satisfacción que aplica el Grupo de Servicio al Ciudadano, mediante el formato vigente y aprobado por la Oficina Asesora de Planeación arroja resultados favorables para la gestión de la Escuela Superior de Administración Pública respecto a la recepción, trámite y respuesta de los requerimientos que ingresan por parte de la ciudadanía. Esto debido a mejoras considerables respecto a la oportunidad y pertinencia en las respuestas que se dan por parte de los funcionarios responsables y competentes.
- La Secretaría General y el Grupo de Servicio al Ciudadano desde su creación, han encajinado sus esfuerzos a la sensibilización en el tema y a destacar la importancia de la labor que tienen los enlaces del aplicativo de atención al ciudadano y su responsabilidad frente al tema tanto en la Sede Central como en la Direcciones Territoriales. Lo anterior para evidenciar que pese a las dificultades en materia de parametrización que se presentan con el aplicativo, los niveles de contestación de forma extemporánea se han reducido por el compromiso de la comunidad de la ESAP.

## 10. RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

- Agilizar el diálogo e integración de los aplicativos dispuestos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con los que cuenta la ciudadanía para radicar sus inquietudes y así contar con una sola fuente de información al momento de realizar reportes estadísticos y elaborar informes ante los organismos de control.
- Luego del II Encuentro de Líderes de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano queda en evidencia la necesidad que los responsables de dichos grupos en la Sede Central, participen activamente y visiten las direcciones territoriales para conocer y tomar las medidas correctivas pertinentes para mejorar la gestión de dichos procesos y procedimientos.
- El compromiso de los Jefes de las unidades de gestión tanto de la Sede Central como de las Direcciones Territoriales debe ser mayor para darle el lugar y reconocer la importancia de la prestación de un servicio oportuno y pertinente a la ciudadanía. Solo así se logrará reducir el indicador de requerimientos tramitados fuera de los tiempos establecidos por la ley.
- Es vital el acompañamiento del Grupo de Control Interno Disciplinario en los casos de

las dependencias y direcciones territoriales que reinciden en el incumplimiento de prestar un servicio oportuno a la ciudadanía.

- Los enlaces o responsables del proceso en las dependencias y direcciones territoriales deben ser personas competentes y comprometidas con brindar un servicio de calidad.
- El instrumento para medir la satisfacción de los ciudadanos frente a la prestación de servicios ofrecidos por la Entidad, es necesario revisarlo y replantearlo con el fin de hacerlo más incluyente y que sirva para la toma de decisiones.

## 11. AVANCES Y SENSIBILIZACIÓN

Cabe destacar que la Entidad, en cabeza del Grupo de Servicio al Ciudadano ha adelantado una serie de reuniones con la Federación Nacional de Sordos de Colombia, (FENASCOL) con el fin de implementar al interior de la entidad el Centro de Relevó. Mediante la herramienta SIEL – “Servicio de interpretación el Línea”. Esta herramienta tecnológica o plataforma permite una comunicación fluida entre las personas oyentes del punto de atención al ciudadano y las personas Sordas que precisen información de la entidad en cuestión. Esta actividad se realiza a través de una carta de intención suscrita entre FENASCOL y la ESAP donde se tendrá un intérprete en línea accediendo al servicio, desde un dispositivo con conexión a Internet y que posea sistema amplificación de audio y micrófono.

De otra parte según lineamientos del Ministerio de las TIC no es necesario suscribir un convenio, nos brindarán asesoría permanente para lograr la implementación del SIEL en el nivel central y territorial.

Así mismo se solicitó a la Federación Nacional de Sordos de Colombia FENASCOL, capacitar en el lenguaje de señas a 15 servidores públicos de las Direcciones Territoriales y a 30 de la Sede Central y se tiene programado en la presente vigencia iniciar por lo menos un taller de sensibilización para la atención de esta población y posteriormente entrar en el lenguaje de señas. Lo anterior con el fin de atender en un futuro a la población sorda a través de nuestros propios intérpretes.

La ESAP cuenta con usuario y clave para acceder al servicio que se encuentra en el link <http://www.centroderelevo.gov.co/632/w3-channel.html>.

De otra parte como se implementó en el país la política de discapacidad e inclusión social, la ESAP a través de la Secretaría General que lidera este proceso, estableció un plan de acción para su implementación al interior de la entidad a través de una matriz donde cada dependencia relaciona las actividades que desarrollara para atender la población con cualquier tipo de discapacidad,

con el fin de que la ESAP sea una entidad incluyente se elaborara un diagnóstico que permita identificar aspectos tales como: género, orientación sexual ,etnia, identidad cultural, discapacidad o ciclo vital, de los Servidores Públicos de las Entidades del Sector.

De igual manera, el Grupo de Servicio al Ciudadano en conjunto con la Subdirección de Proyección Institucional y el Grupo de Comunicaciones, elaboraron y se encuentran difundiendo por diferentes medios, piezas comunicativas en la que se resalta la importancia de atender oportunamente las PQRSD que ingresa la ciudadanía con el fin de mejorar la gestión y aumentar el nivel de satisfacción por parte de los clientes internos y externos de la Entidad, a continuación algunas de dichas piezas:



## 12.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](mailto: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

### ESAP SEDE CENTRAL Y DIRECCIONES TERRITORIALES

Sede Nacional. Calle 44 No. 53-37 CAN Bogotá.
Territorial Antioquia . Calle 56 Nro. 45-34 Centro-Medellín.
Territorial Atlántico . Carrera 54 No. 59-248 Viejo Prado Barranquilla.
Territorial Bolívar . Calle 32 No. 18 C-192.
Territorial Boyacá . Avenida Oriental No. 9-12 Barrio Maldonado Tunja -Boyacá.
Territorial Cauca . Carrera 5 No 53- N - 249 vía Pisojé. Popayán .
Territorial Caldas . Dirección Calle 64 A No. 30 – 29 Vía Fátima.
Territorial Cundinamarca . Carrera 2 No. 20-02 Fusagasugá Barrio Fusacatan .
Territorial Huila - Caquetá y Bajo Putumayo . Calle 18 No 5 A -15 Barrio Quirinal Neiva-Huila.
Territorial Meta -Guaviare-Guainía-Vaupés-Vichada-Amazonas . Carrera 31 A No. 34 A-23 Barrio San Fernando.
Territorial Nariño . Calle 14 No. 24-42 Barrio Santiago-Nariño Pasto.
Territorial Norte Santander-Arauca . Avenida 12 E calle 1 N Quinta Oriental Cúcuta.
Territorial Quindío Risaralda . Carrera 7 No. 9-64 La Badea / Dosquebradas.
Territorial Santander . Carrera 26 No. 30-70 Parque de los Niños Bucaramanga .
Territorial Tolima . Calle 33 No. 8-142 Barrio Gaitán.
Territorial Valle . Avenida 2 Bis # 24 A N 25 Cali-Valle.



# INFORME SEMESTRAL PQRS

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias



Secretaría General-Grupo de Servicio al Ciudadano  
Periodo Enero - Junio de 2017

Sede Nacional - Bogotá - Calle 44 N° 53 - 37 CAN. PBX: 220 27 90 / [www.esap.edu.co](http://www.esap.edu.co)