

Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



**OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO- PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y
SOLICITUDES- PQRS 2016**

III INFORME TRIMESTRAL

PERIODO TRIMESTRE (JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2016)

DIRECCIÓN NACIONAL

DRA. CLAUDIA MARCELA FRANCO (E)

SECRETARÍO GENERAL

DR. FERNANDO YARPAZ

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – QUEJAS Y RECLAMOS

ROSA PIEDAD VIRACACHA TORRES

CARLOS ALBERTO ARROYAVE MENJURA

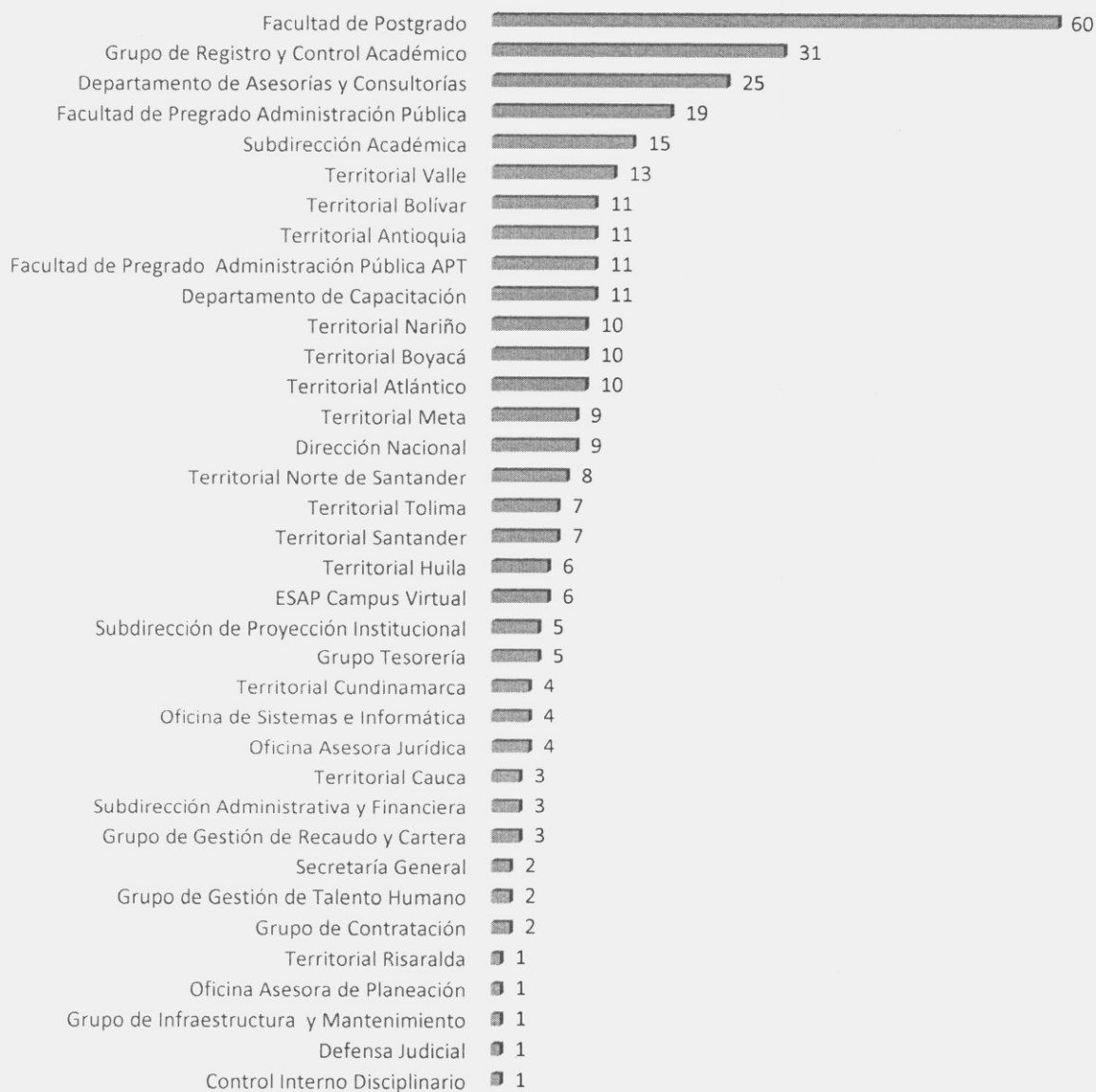
OCTUBRE 2016



1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS (Julio, Agosto y Septiembre)

Durante el tercer Trimestre del año 2016, la Oficina de Atención al Ciudadano PQRS recibió los requerimientos por medio Electrónico.

CONSOLIDADO POR AREA / TERRITORIAL





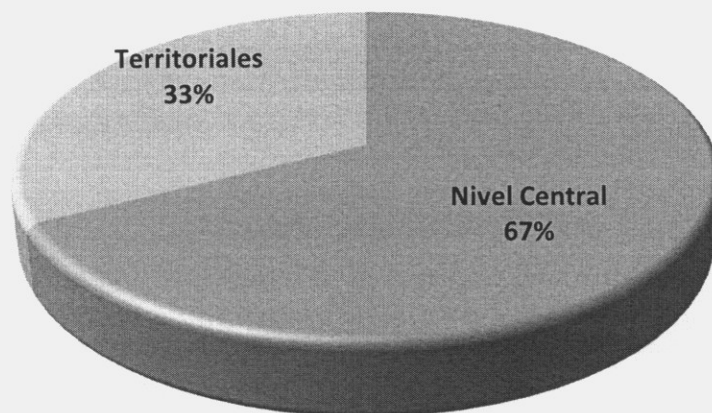
AREA Y/O TERRITORIAL	REQUERIMIENTOS	%
Facultad de Postgrado	60	18%
Grupo de Registro y Control Académico	31	9%
Departamento de Asesorías y Consultorías	25	7%
Facultad de Pregrado Administración Pública	19	6%
Subdirección Académica	15	4%
Territorial Valle	13	4%
Departamento de Capacitación	11	3%
Facultad de Pregrado Administración Pública APT	11	3%
Territorial Antioquia	11	3%
Territorial Bolívar	11	3%
Territorial Atlántico	10	3%
Territorial Boyacá	10	3%
Territorial Nariño	10	3%
Dirección Nacional	9	3%
Territorial Meta	9	3%
Territorial Norte de Santander	8	2%
Territorial Santander	7	2%
Territorial Tolima	7	2%
ESAP Campus Virtual	6	2%
Territorial Huila	6	2%
Grupo Tesorería	5	1%
Subdirección de Proyección Institucional	5	1%
Oficina Asesora Jurídica	4	1%
Oficina de Sistemas e Informática	4	1%
Territorial Cundinamarca	4	1%
Grupo de Gestión de Recaudo y Cartera	3	1%
Subdirección Administrativa y Financiera	3	1%
Territorial Cauca	3	1%
Grupo de Contratación	2	1%
Grupo de Gestión de Talento Humano	2	1%
Secretaría General	2	1%
Control Interno Disciplinario	1	0%
Defensa Judicial	1	0%
Grupo de Infraestructura y Mantenimiento	1	0%
Oficina Asesora de Planeación	1	0%
Territorial Risaralda	1	0%
Oficina de Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos	7	2%
TOTAL	338	100%



De acuerdo con el consolidado de julio hasta septiembre, las áreas que con más frecuencia consultaron y demandaron de nuestros servicios fueron: En primer lugar la Facultad de Postgrado con un 18%, seguido por el Grupo de Registro y Control Académico con un 9% y el Departamento de Asesorías y Consultorías con un 7%.

- Se aclara que no se tienen en cuenta los requerimientos recibidos en la oficina de Atención al ciudadano, ya que son solicitudes repetidas o de prueba.

CONSOLIDADO NIVEL CENTRAL – TERRITORIALES



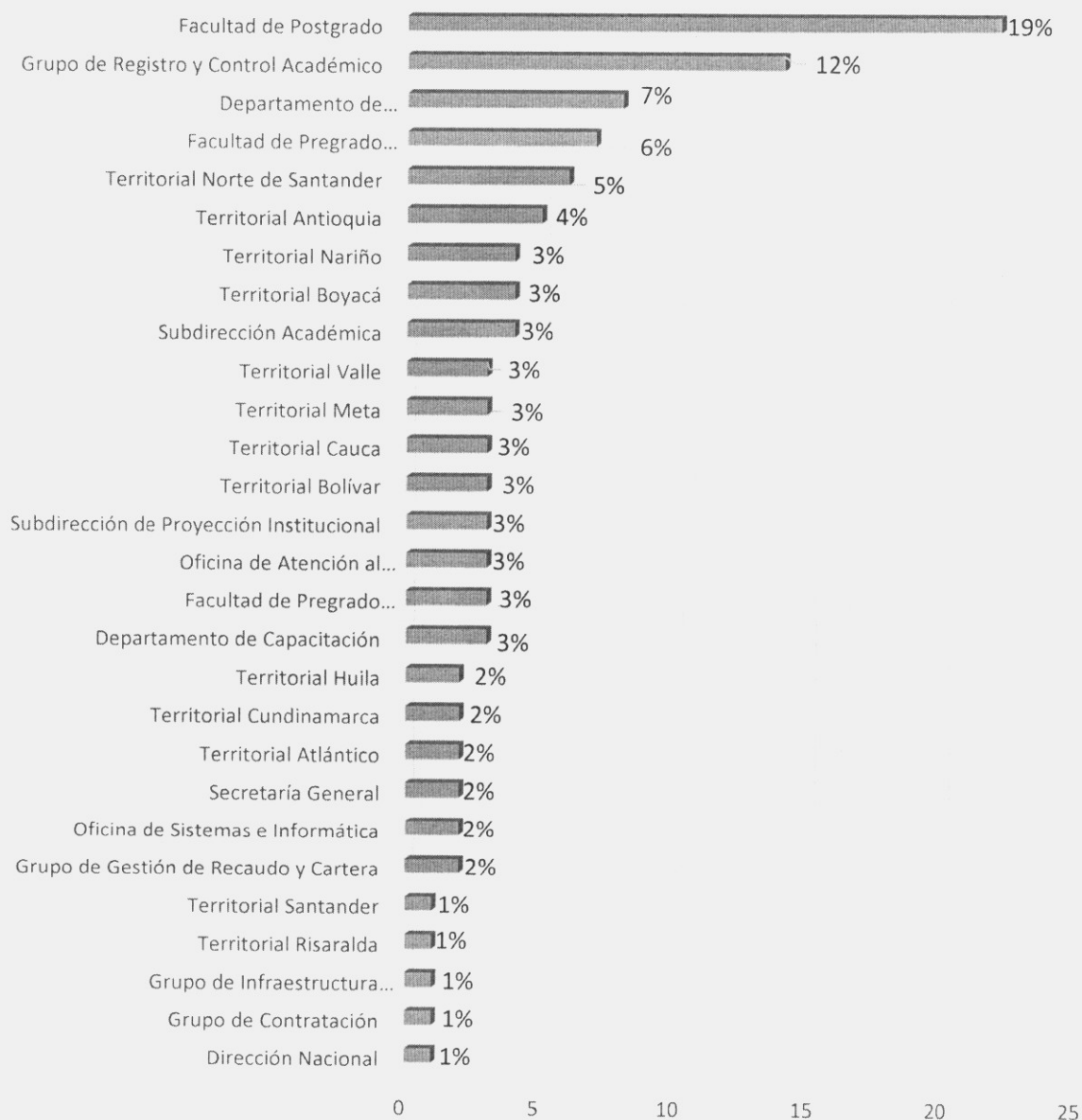
Área / Territorial	No. Requerimientos	%
Nivel Central	228	67%
Territoriales	110	33%
TOTAL	338	100%

Es importante resaltar que el Nivel Central Bogotá registra un porcentaje del 67%, como la más alta en comparación a las solicitudes recibidas por las territoriales.



POR MES

Julio 2016





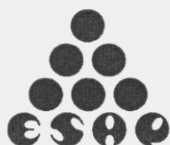
AREA Y/O TERRITORIAL	REQUERIMIENTOS	%
Facultad de Postgrado	22	19%
Grupo de Registro y Control Académico	14	12%
Departamento de Asesorías y Consultorías	8	7%
Facultad de Pregrado Administración Pública	7	6%
Territorial Norte de Santander	6	5%
Territorial Antioquia	5	4%
Subdirección Académica	4	3%
Territorial Boyacá	4	3%
Territorial Nariño	4	3%
Departamento de Capacitación	3	3%
Facultad de Pregrado Administración Pública APT	3	3%
Oficina de Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos	3	3%
Subdirección de Proyección Institucional	3	3%
Territorial Bolívar	3	3%
Territorial Cauca	3	3%
Territorial Meta	3	3%
Territorial Valle	3	3%
Grupo de Gestión de Recaudo y Cartera	2	2%
Oficina de Sistemas e Informática	2	2%
Secretaría General	2	2%
Territorial Atlántico	2	2%
Territorial Cundinamarca	2	2%
Territorial Huila	2	2%
Dirección Nacional	1	1%
Grupo de Contratación	1	1%
Grupo de Infraestructura y Mantenimiento	1	1%
Territorial Risaralda	1	1%
Territorial Santander	1	1%
Total general	115	100%

De acuerdo con los resultados obtenidos, las áreas que con más frecuencia nos consultan y demandan de nuestros servicios durante el mes de julio son: En primer lugar se ubica la Facultad de Postgrado con un 19% con 22 Requerimientos, seguido por el Grupo de Registro y Control académico con un 12% con 14 Requerimientos y el Departamento de Asesorías y Consultorías con un 7% y con 8 Requerimientos.



Agosto 2016



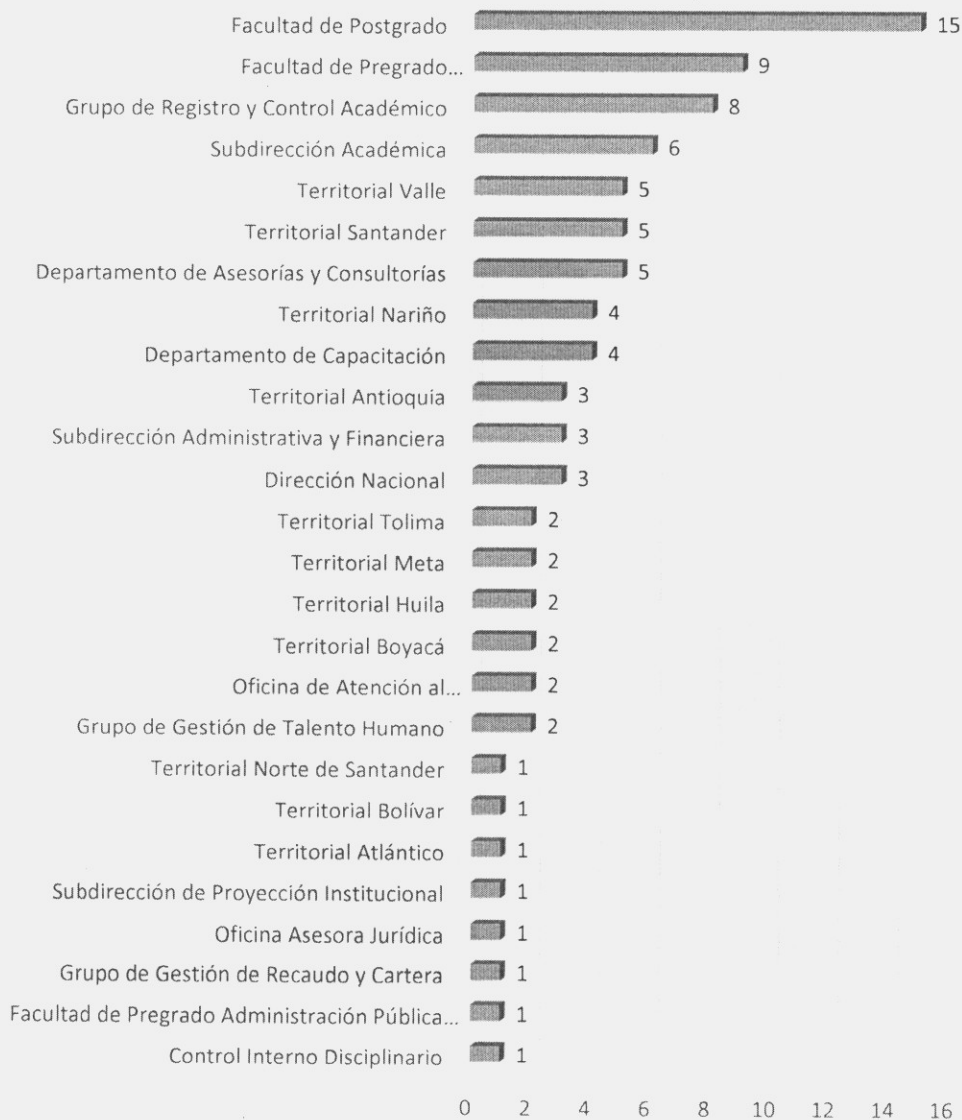


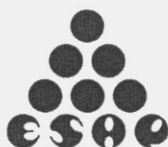
AREA Y/O TERRITORIAL	REQUERIMIENTOS	%
Facultad de Postgrado	23	17%
Departamento de Asesorías y Consultorías	12	9%
Grupo de Registro y Control Académico	9	7%
Facultad de Pregrado Administración Pública APT	7	5%
Territorial Atlántico	7	5%
Territorial Bolívar	7	5%
ESAP Campus Virtual	6	5%
Dirección Nacional	5	4%
Grupo Tesorería	5	4%
Subdirección Académica	5	4%
Territorial Tolima	5	4%
Territorial Valle	5	4%
Departamento de Capacitación	4	3%
Territorial Boyacá	4	3%
Territorial Meta	4	3%
Facultad de Pregrado Administración Pública	3	2%
Oficina Asesora Jurídica	3	2%
Territorial Antioquia	3	2%
Oficina de Atención al ciudadano - Quejas y Reclamos	2	2%
Oficina de Sistemas e Informática	2	2%
Territorial Cundinamarca	2	2%
Territorial Huila	2	2%
Territorial Nariño	2	2%
Defensa Judicial	1	1%
Grupo de Contratación	1	1%
Oficina Asesora de Planeación	1	1%
Subdirección de Proyección Institucional	1	1%
Territorial Norte de Santander	1	1%
Territorial Santander	1	1%
Total general	133	100%

Observando los resultados obtenidos, las áreas que con más frecuencia nos consultan y demandan de nuestros servicios durante el mes de agosto fueron: En primer lugar se ubica la Facultad de Postgrado con un 17 % (23 Requerimientos), seguido del Departamento de Asesorías y Consultorías con un 9% (12 requerimientos) y el Grupo de Registro y Control Académico con un 7% (9 requerimientos).



Septiembre 2016





AREA Y/O TERRITORIAL	REQUERIMIENTOS	%
Facultad de Postgrado	15	17%
Facultad de Pregrado Administración Pública	9	10%
Grupo de Registro y Control Académico	8	9%
Subdirección Académica	6	7%
Departamento de Asesorías y Consultorías	5	6%
Territorial Santander	5	6%
Territorial Valle	5	6%
Departamento de Capacitación	4	4%
Territorial Nariño	4	4%
Dirección Nacional	3	3%
Subdirección Administrativa y Financiera	3	3%
Territorial Antioquia	3	3%
Grupo de Gestión de Talento Humano	2	2%
Oficina de Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos	2	2%
Territorial Boyacá	2	2%
Territorial Huila	2	2%
Territorial Meta	2	2%
Territorial Tolima	2	2%
Control Interno Disciplinario	1	1%
Facultad de Pregrado Administración Pública APT	1	1%
Grupo de Gestión de Recaudo y Cartera	1	1%
Oficina Asesora Jurídica	1	1%
Subdirección de Proyección Institucional	1	1%
Territorial Atlántico	1	1%
Territorial Bolívar	1	1%
Territorial Norte de Santander	1	1%
Total general	90	100%

De acuerdo con los resultados obtenidos, las áreas que con más frecuencia nos consultaron y demandaron de nuestros servicios durante el mes de septiembre fueron: la facultad de Postgrado con un 17% (15 Requerimientos), seguido de la Facultad de Pregrado con un 10% (9 requerimientos) y finalmente el grupo de Registro y Control Académico con un 9% (8 Requerimientos).



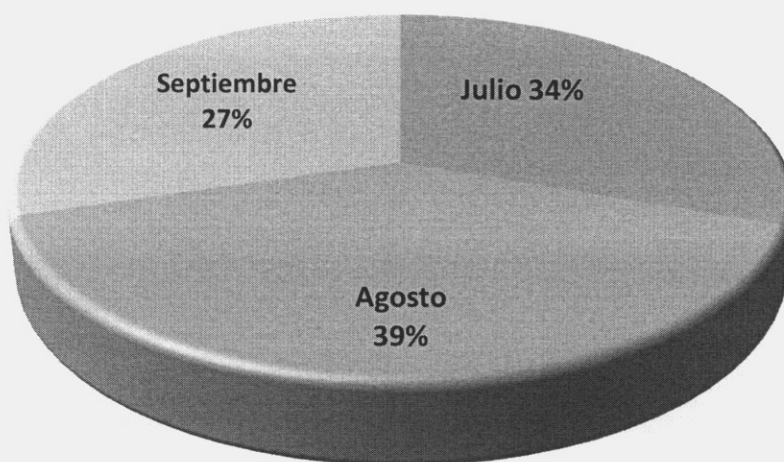
COMPARATIVO JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE

Área / Territorial	Requerimientos julio	%	Requerimientos agosto	%	Requerimientos septiembre	%
Control Interno Disciplinario	1	1%	0	0%	1	1%
Defensa Judicial	0	0%	1	1%	0	0%
Departamento de Asesorías y Consultorías	8	7%	12	9%	5	6%
Departamento de Capacitación	3	3%	4	3%	4	4%
Dirección Nacional	1	1%	5	4%	3	3%
ESAP Campus Virtual	0	0%	6	5%	0	0%
Facultad de Postgrado	22	19%	23	17%	15	17%
Facultad de Pregrado Administración Pública	7	6%	3	2%	9	10%
Facultad de Pregrado Administración Pública APT	3	3%	7	5%	1	1%
Grupo de Contratación	1	1%	1	1%	0	0%
Grupo de Gestión de Recaudo y Cartera	2	2%	0	0%	1	1%
Grupo de Gestión de Talento Humano	0	0%	0	0%	2	2%
Grupo de Infraestructura y Mantenimiento	1	1%	0	0%	0	0%
Grupo de Registro y Control Académico	14	12%	9	7%	8	9%
Grupo Tesorería	0	0%	5	4%	0	0%
Oficina Asesora de Planeación	0	0%	1	1%	0	0%
Oficina Asesora Jurídica	0	0%	3	2%	1	1%
Oficina de Atención al Ciudadano	3	3%	2	2%	2	2%
Oficina de Sistemas e Informática	2	2%	2	2%	0	0%
Secretaría General	2	2%	0	0%	0	0%
Subdirección Académica	4	3%	5	4%	6	7%
Subdirección Administrativa y Financiera	0	0%	0	0%	3	3%
Subdirección de Proyección Institucional	3	3%	1	1%	1	1%
Territorial Antioquia	5	4%	3	2%	3	3%
Territorial Atlántico	2	2%	7	5%	1	1%
Territorial Bolívar	3	3%	7	5%	1	1%
Territorial Boyacá	4	3%	4	3%	2	2%
Territorial Cauca	3	3%	0	0%	0	0%
Territorial Cundinamarca	2	2%	2	2%	0	0%
Territorial Huila	2	2%	2	2%	2	2%
Territorial Meta	3	3%	4	3%	2	2%
Territorial Nariño	4	3%	2	2%	4	4%
Territorial Norte de Santander	6	5%	1	1%	1	1%
Territorial Risaralda	1	1%	0	0%	0	0%
Territorial Santander	1	1%	1	1%	5	6%
Territorial Tolima	0	0%	5	4%	2	2%
Territorial Valle	3	3%	5	4%	5	6%
TOTALES	116		133		90	



Del consolidado anterior podemos concluir que durante el tercer trimestre del año 2016, el mayor porcentaje de requerimientos recibidos fue la Facultad de Posgrado con un 18% (60 requerimientos), seguido del Grupo de Registro y Control Académico con un 9.2% (31 requerimientos) y finalmente el Departamento de Asesorías y Consultorías con un 7,4% (25 requerimientos).

GRAFICO POR MES



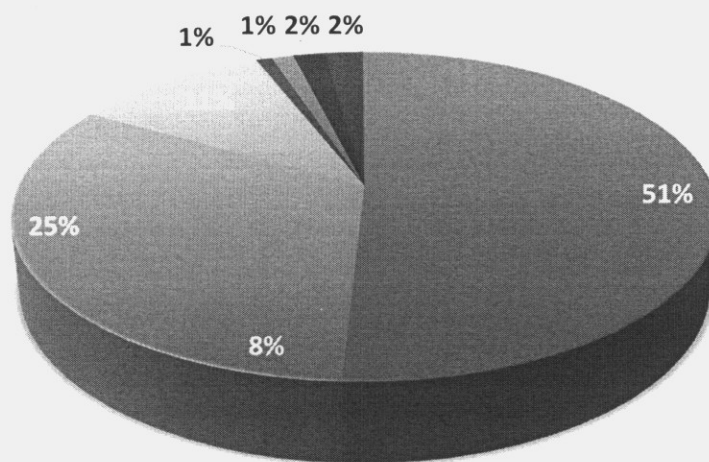


2. REQUERIMIENTOS FRECUENTES POR TEMA

No.	TEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
1	Solicitud de información, egresados, amnistía, matrícula, Matrículas de honor, oferta académica, Especializaciones, inscripciones, Becas, traslados, Capacitaciones, Diplomados, Grados.(peticiones, Reclamos)	56	65	51	172	51%
2	Solicitud de Documentos, certificados, carnet, notas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	4	10	12	26	8%
3	Inconvenientes con las inscripciones, materias, asignaturas, notas, matrículas, exámenes, paz y salvo de Biblioteca problemas con el aplicativo (software), contraseñas, etc. (quejas, reclamos).	37	35	12	84	25%
4	Consultas o solicitud de asesorías, trámites administrativos.	9	18	9	36	11%
5	Quejas mal trato laboral por parte de funcionario, ausencia de equipos para estudiantes. Reclamos, mal servicio por parte de los funcionarios, trámites administrativos, incumplimiento en respuestas de requerimientos.	2	0	1	3	1%
6	Derecho de Petición, informando denuncias por trámites administrativos.	1	2	1	4	1%
7	Requerimientos repetidos, de prueba del sistema o sin claridad en el asunto.	4	1	1	6	2%
8	Devolución de dinero de matrícula, recibos de pago, derechos pecuniarios, egresados, desplazados (Reclamo, preguntas)	2	2	3	7	2%
TOTAL		115	133	90	338	100%



GRAFICO



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 ■ 8

Se concluye que los requerimientos por tema, presentados con más frecuencia durante el periodo de julio hasta septiembre son: 1. Solicitud de información, egresados, amnistía, matrícula, Matrículas de honor, oferta académica, Especializaciones, inscripciones, Becas, traslados, Capacitaciones, Diplomados, Grados (Peticiones, Reclamos) con el 51% (172 requerimientos), 2. Inconvenientes con las inscripciones, materias, asignaturas, notas, matrículas, exámenes, paz y salvo de Biblioteca problemas con el aplicativo (software), contraseñas, etc. (quejas, reclamos) con el 25% (84 requerimientos) y 3. Consultas o solicitud de asesorías, trámites administrativos, con el 11% (36 requerimientos).



3. REQUERIMIENTOS CON MAYOR IMPACTO NEGATIVO A LA ENTIDAD

Consecutivos	Área o Territorial Competente	Asunto
QU-0753	Facultad de Postgrado	Interpone la queja sobre el manejo que se le está dando al proceso de inscripciones de postgrados.
QU-0774	Territorial Meta	Interpone la queja ante el ingeniero Juan Carlos Pérez Petro, funcionario quien trabaja en la sede Territorial Meta, en el área de Registro y Control, adicional informa su inconformismo de como llevan los procesos en la Sede de San José del Guaviare.
DC-0837	Facultad de Pregrado Administración Pública APT	Interpone la denuncia solicitando investiguen a una alumna, argumentando que radicó un documento falso en su proceso de matrícula.
IP-0901	Oficina Asesora Jurídica	Interpone derecho de petición, informando silencio administrativo incidente de desacato- sentencia judicial título ejecutivo proceso de conciliación 11001-33-34-004-2015-00275-00.
IP-0902	Defensa Judicial	Interpone una acción de Tutela y envía los soportes para la respectiva solicitud.
PE-0885 / PR-0895 / QU-0977 / PE-0904	ESAP Campus Virtual	Se presentan inconvenientes frente a tema del Diplomado de Paz.
DC-1029	Control Interno Disciplinario	Interpone la denuncia solicitando se investiguen dos funcionarios de la Entidad, argumentando que no le dieron respuesta a una solicitud anterior.
QU-1063	Territorial Valle	Interpone la queja informando que está inconforme con la certificación que le enviaron.

Cordialmente,

CARLOS ALBERTO ARROYAVE MENJURA
Profesional Especializado
Secretaría General
Of. Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos
ESAP Sede Central.

Revisó: Rosa Piedad Viracacha Torres 

