



130.1380 - 3

Bogotá, D.C.; 05 de septiembre de 2016

Doctor
FERNANDO YARPAZ
Secretaria General
ESAP
Sede Central

Asunto: Informe mensual de la Oficina de Atención al Ciudadano – Quejas y reclamos.

Respetado doctor

Comedidamente le hago entrega del informe mensual correspondiente al mes de agosto de 2016, de la Oficina de atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos.

En el presente documento encontrará lo siguiente:

1. Informe estadístico y descriptivo de los requerimientos ingresados a través del sistema de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos en el mes de agosto 2016.
2. Reporte estadístico y descriptivo de los temas recurrentes y de alto impacto para la entidad en el periodo que va en el mes de agosto 2016.

Cordialmente,



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

Revisó: Rosa Piedad Viracacha



1. Informe de los requerimientos.

Convenciones

CONVENCIONES		Días
Agradecimiento	Ag	15
Consulta	Co	30
Derecho de Petición de interés general	DPIG	15
Derecho de Petición de interés particular	DPIP	15
Felicitación	Fe	15
Petición	Pe	15
Pregunta	Pr	15
Queja	Qu	15
Reclamo	Re	15
Solicitud de Información	SI	15
Sugerencia	Su	15
Solicitud de documentos	SD	10
Requerimiento de Prueba	RP	N/A

- ❖ Clasificación de los requerimiento y estado del trámite entre el 01 de agosto al 31 de agosto de 2016.

Tipo de Requerimiento	Estado de Gestión			Total por tipo
	En trámite	Tramitado a tiempo	Tramitado Vencido	
AG	0	2	0	2
CO	5	0	0	5
IG	2	0	0	2
IP	5	12	0	17
PE	16	15	0	31
PR	3	5	0	8
QU	6	1	0	7
RE	7	2	0	9
SD	0	4	0	4
SI	15	30	2	47
SU	0	1	0	1
Total General	59	72	2	133



- ❖ Estado de la gestión consolidado entre el 01 de agosto al 31 de agosto de 2016.

Estado	Total
En Trámite	59
Tramitado a Tiempo	72
Tramitado Vencido	2
Total general	133



* Nota: se aclara que a la fecha de corte (01 de septiembre), cincuenta y siete (57) requerimientos que se registran como "En Trámite" se encuentran dentro de los términos legales establecidos.



2. Cantidad de requerimientos sin respuesta por Áreas y Territoriales

Área o Territorial	En trámite
Departamento de Asesorías y Consultorías	12
Departamento de Capacitación	3
Dirección Nacional	5
ESAP Campus Virtual	3
Facultad de Postgrado	1
Facultad de Pregrado Administración Pública	2
Facultad de Pregrado Administración Pública APT	4
Grupo de Registro y Control Académico	2
Grupo de Tesorería	2
Oficina Asesora de Planeación	1
Oficina de Sistemas e Informática	1
Subdirección Académica	2
Subdirección de Proyección Institucional	1
Territorial Antioquia	3
Territorial Atlántico	3
Territorial Bolívar	1
Territorial Boyacá	3
Territorial Cundinamarca	1
Territorial Huila	1
Territorial Meta	2
Territorial Santander	1
Territorial Tolima	3
Territorial Valle	2
TOTAL	59



3. Reporte descriptivo por temas de los requerimientos.

No.	TEMA	CANTIDAD
1	Solicitud de información, egresados, amnistía, matrícula, Matrículas de honor, oferta académica, Especializaciones, inscripciones, Becas, traslados, Capacitaciones, Diplomados, Grados.(peticiones, Reclamos)	65
2	Solicitud de Documentos, certificados, carnet, notas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	10
3	Inconvenientes con las inscripciones, materias, asignaturas, notas, matrículas, exámenes, paz y salvo de Biblioteca problemas con el aplicativo (software), contraseñas, etc. (quejas, reclamos).	35
4	Consultas o solicitud de asesorías, trámites administrativos.	18
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.	0
6	Derecho de Petición, informando denuncias por trámites administrativos.	2
7	Requerimientos repetidos, de prueba del sistema o sin claridad en el asunto.	1
8	Devolución de dinero de matrícula, recibos de pago, derechos pecuniarios, egresados, desplazados (Reclamo, preguntas)	2
TOTAL		133



4. Alto impacto negativo para la Entidad.

Consecutivos	Área o Territorial competente	Asunto	No. Total de Requerimientos
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.	1
IP-0902	Defensa Judicial	Interpone una acción de Tutela y envía los soportes para la respectiva solicitud.	1
PE-0885 / PR-0895 / QU-0977 / PE-0904	ESAP Campus Virtual	Se presentan inconvenientes frente a tema del Diplomado de Paz.	4
IP-0860 / SI-0868 / PE-0874 / PE-0877 / RE-0886 / IP-0889 / SI-0974	Grupo Tesorería/ Grupo de Registro y Control Académico / Territorial Atlántico / Territorial Meta	Se presentan inconvenientes frente a tema de las matrículas.	7

Cordialmente,



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

Revisó: Rosa Piedad Viracacha