



130.1380

Bogotá, D.C.; 08 de Marzo 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 Febrero 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 Febrero 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 Febrero 2016.

Cordialmente,

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

Anexos: seis (6) Folios.



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

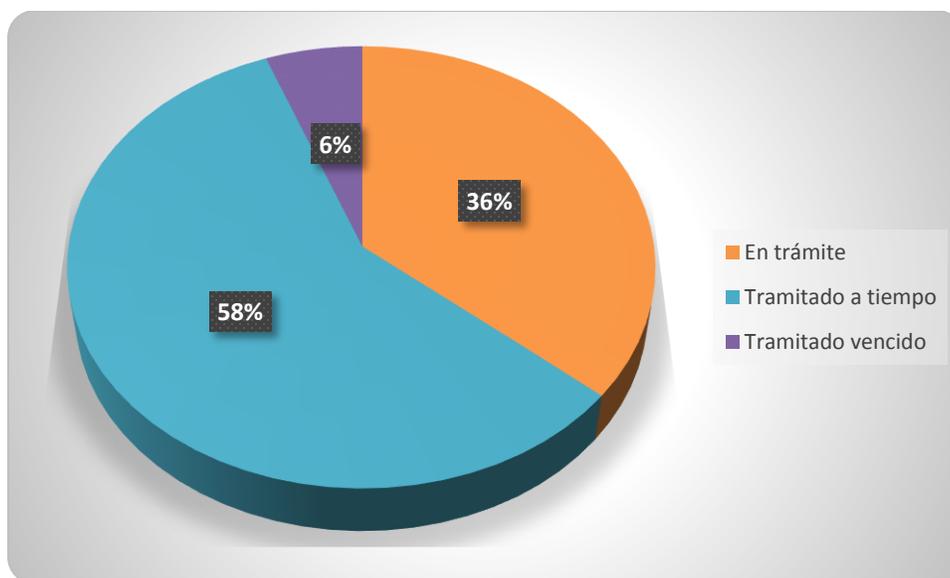
- ❖ Clasificación de los requerimientos y estado del trámite entre el 01 de enero al 31 de enero de 2016.

Tipo de Requerimiento	Estado de Gestión			Total por tipo
	En trámite	Tramitado a tiempo	Tramitado Vencido	
Ag	1	0	0	1
Co	6	3	0	9
DPIG	1	1	0	2
DPIP	4	12	2	18
Pe	4	8	3	15
Pr	2	3	0	5
Qu	0	2	0	2
Re	2	3	0	5
SD	5	2	0	7
SI	6	16	0	22
Total General	31	50	5	86



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

Estado	Total / %
En Trámite	31 / 36%
Tramitado a Tiempo	50 / 58%
Tramitado Vencido	5 / 6%
Total general	86 / 100%



* Nota: se aclara que a la fecha de corte (07 de Marzo), veintiún (20) requerimientos que se registran como "En Trámite" se encuentran dentro de los términos legales establecidos.



❖ Cantidad de requerimientos vencidos sin respuesta por Áreas y Territoriales

Área o Territorial	En trámite
Departamento de Asesorías y Consultorías	5
Departamento de Capacitación	7
Facultad de Pregrado Administración Pública APT	1
Grupo de Gestión de Recaudo y Cartera	1
Grupo de Gestión de Talento Humano	1
Grupo de Registro y Control Académico	4
Grupo Tesorería	1
Subdirección de Alto Gobierno	1
Territorial Antioquia	1
Territorial Atlántico	2
Territorial Bolívar	2
Territorial Boyacá	1
Territorial Huila	1
Territorial Nariño	1
Territorial Norte de Santander	1
Territorial Santander	1
TOTAL	31

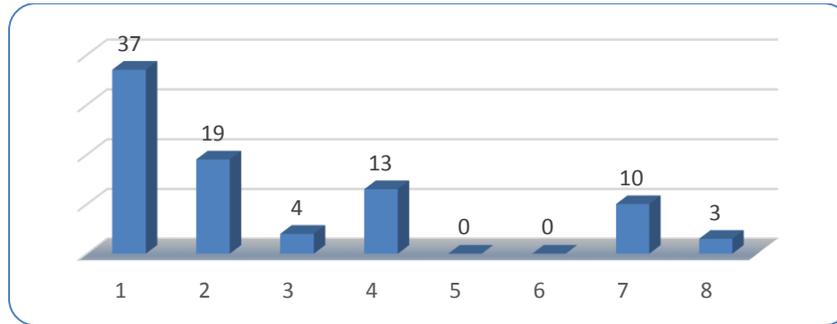


2. Reporte descriptivo por temas de los requerimientos.

No.	TEMA	CANTIDAD
1	Solicitud de información, egresados, amnistía, matrícula, Matrículas de honor, oferta académica, Especializaciones, inscripciones, Becas, traslados, Capacitaciones, Diplomados, Grados.(peticiones, Reclamos)	37
2	Solicitud de Documentos, certificados, carnet, notas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	19
3	Inconvenientes con las inscripciones, materias, asignaturas, notas, matrículas, exámenes, paz y salvo de Biblioteca problemas con el aplicativo (software), contraseñas, etc. (quejas, reclamos).	4
4	Consultas o solicitud de asesorías, trámites administrativos.	13
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.	0
7	Requerimientos repetidos, de prueba del sistema o sin claridad en el asunto.	10
8	Devolución de dinero de matrícula, recibos de pago, derechos pecuniarios, egresados, desplazados (Reclamo, preguntas)	3
TOTAL		86



Gráfico consolidado de requerimientos por criterios



2.1 Alto impacto negativo para la Entidad.

Consecutivos	Área o Territorial competente	Asunto	No. Total de Requerimientos
IP-0124	Subdirección de Alto Gobierno	Interpone derecho de petición, solicitando le informen porque motivos le expidieron la certificación de asistencia a la capacitación de alcaldes a un señor que no asistió.	1
IP-0150	Territorial Meta	Interpone derecho de petición, solicitando le informen porque debe pagar derechos de grado si es de población vulnerable.	1

Cordialmente,

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