



Escuela Superior de Administración Pública  
República de Colombia



130.1380

Bogotá, D.C.; 05 de Abril de 2016

Doctor  
FERNANDO YARPAZ  
Secretaria General  
ESAP  
Sede Central

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

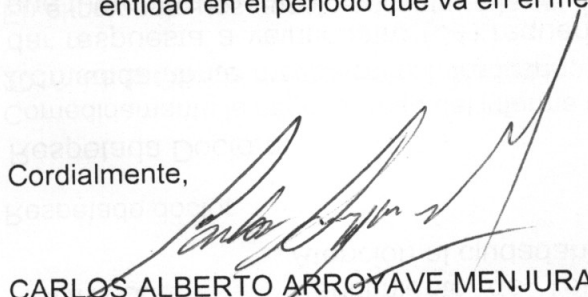
Respetado doctor

Comedidamente le hago entrega del informe mensual correspondiente al mes de Marzo 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 marzo 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 marzo 2016.

Cordialmente,

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

Anexos: seis (6) Folios.

*Wonne garzon*  
*05/04/2016*  
*3:58 PM*



## 1. Informe de los requerimientos.

### Convenciones

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

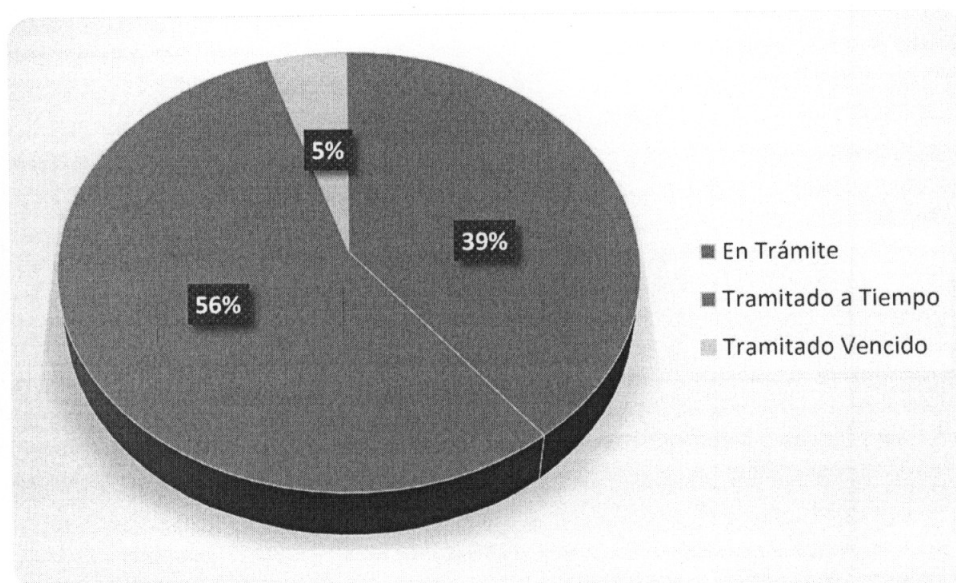
- ❖ Clasificación de los requerimiento y estado del trámite entre el 01 de marzo al 31 de marzo de 2016.

| Tipo de<br>Requerimiento | Estado de Gestión |                       |                      | Total por<br>tipo |
|--------------------------|-------------------|-----------------------|----------------------|-------------------|
|                          | En<br>trámite     | Tramitado a<br>tiempo | Tramitado<br>Vencido |                   |
| AG                       | 0                 | 1                     | 0                    | 1                 |
| CO                       | 10                | 9                     | 0                    | 19                |
| DPIG                     | 0                 | 1                     | 0                    | 1                 |
| DPIP                     | 10                | 11                    | 0                    | 21                |
| PE                       | 11                | 10                    | 2                    | 23                |
| PR                       | 1                 | 0                     | 0                    | 1                 |
| QU                       | 3                 | 3                     | 0                    | 6                 |
| SD                       | 1                 | 8                     | 3                    | 12                |
| SI                       | 5                 | 15                    | 0                    | 20                |
| <b>Total General</b>     | <b>41</b>         | <b>58</b>             | <b>5</b>             | <b>104</b>        |



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

| Estado               | Total      |
|----------------------|------------|
| En Trámite           | 41         |
| Tramitado a Tiempo   | 58         |
| Tramitado Vencido    | 5          |
| <b>Total general</b> | <b>104</b> |



\* Nota: se aclara que a la fecha de corte (01 de Abril), cuarenta (40) requerimientos que se registran como "En Trámite" se encuentran dentro de los términos legales establecidos



Escuela Superior de Administración Pública  
República de Colombia



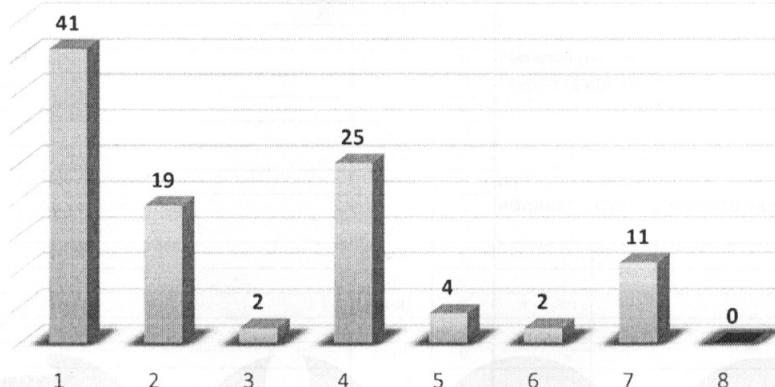
❖ Cantidad de requerimientos sin respuesta por Áreas y Territoriales

| Área o Territorial                              | En trámite |
|-------------------------------------------------|------------|
| Departamento de Asesorías y Consultorías        | 13         |
| Departamento de Capacitación                    | 1          |
| Dirección Nacional                              | 2          |
| Facultad de Postgrado                           | 1          |
| Facultad de Pregrado Administración Pública     | 5          |
| Facultad de Pregrado Administración Pública APT | 2          |
| Subdirección Académica                          | 3          |
| Dirección Alto Gobierno                         | 1          |
| Territorial Antioquia                           | 1          |
| Territorial Bolívar                             | 3          |
| Territorial Cauca                               | 2          |
| Territorial Norte de Santander                  | 3          |
| Territorial Santander                           | 2          |
| Territorial Tolima                              | 1          |
| Territorial Valle                               | 1          |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>41</b>  |



## 2. Reporte descriptivo por temas de los requerimientos.

| No.          | TEMA                                                                                                                                                                                                                    | CANTIDAD   |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1            | Solicitud de información, egresados, amnistía, matrícula, Matriculas de honor, oferta académica, Especializaciones, inscripciones, Becas, traslados, Capacitaciones, Diplomados, Grados.(peticiones, Reclamos)          | 41         |
| 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).                       | 2          |
| 4            | Consultas o solicitud de asesorías, trámites administrativos.                                                                                                                                                           | 25         |
| 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. | 4          |
| 6            | Derecho de Petición, informando denuncias por trámites administrativos.                                                                                                                                                 | 2          |
| 7            | Requerimientos repetidos, de prueba del sistema o sin claridad en el asunto.                                                                                                                                            | 11         |
| 8            | Devolución de dinero de matrícula, recibos de pago, derechos pecuniarios, egresados, desplazados (Reclamo, preguntas)                                                                                                   | 0          |
| <b>TOTAL</b> |                                                                                                                                                                                                                         | <b>104</b> |



## 2.1 Alto impacto negativo para la Entidad.

| Consecutivos      | Área o Territorial competente                  | Asunto                                                                                                                                                                   | No. Total de Requerimientos |
|-------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| IP-0217 / IP-0233 | Territorial Atlántico / Subdirección Académica | Interpone Derecho de Petición sobre el mal manejo que se le dio a su caso en particular, con referencia al cierre de una especialización por no llenar el cupo completo. | 2                           |
| QU-0238           | Territorial Santander                          | Interpone la queja, argumentando mal trato por parte de unos profesores de la CETAP Oiba en la Territorial Santander.                                                    | 1                           |
| QU-0198           | Territorial Antioquia                          | Interpone la queja, argumentando mal servicio por parte un funcionario de la Territorial Antioquia.                                                                      | 1                           |

Cordialmente,

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