



130.1380

Bogotá, D.C.; 08 de agosto 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 julio 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 julio 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 julio 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

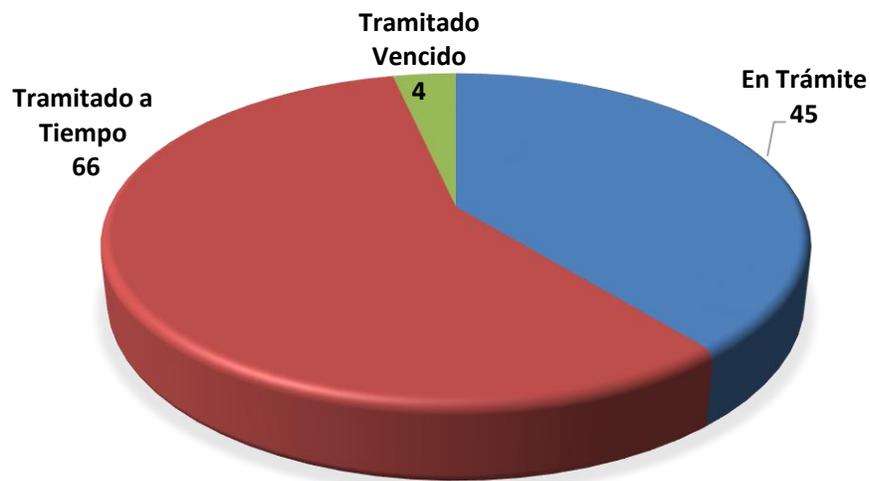
- ❖ Clasificación de los requerimiento y estado del trámite entre el 01 de julio al 31 de julio de 2016.

Tipo de Requerimiento	Estado de Gestión			Total por tipo
	En trámite	Tramitado a tiempo	Tramitado Vencido	
CO	3	3	0	<b>6</b>
DC	1	0	0	<b>1</b>
IG	1	0	0	<b>1</b>
IP	6	13	0	<b>19</b>
PE	20	16	1	<b>37</b>
PR	2	3	0	<b>5</b>
QU	2	4	1	<b>7</b>
RE	2	0	0	<b>2</b>
SD	0	1	0	<b>1</b>
SI	8	26	2	<b>36</b>
<b>Total General</b>	<b>45</b>	<b>66</b>	<b>4</b>	<b>115</b>



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

Estado	Total
En Trámite	45
Tramitado a Tiempo	66
Tramitado Vencido	4
<b>Total general</b>	<b>115</b>



\* Nota: se aclara que a la fecha de corte (01 de agosto), cuarenta y cinco (45) 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	3
Departamento de Capacitación	3
Facultad de Postgrado	4
Facultad de Pregrado Administración Pública	2
Facultad de Pregrado Administración Pública APT	3
Grupo de Infraestructura y Mantenimiento	1
Grupo de Registro y Control Académico	9
Subdirección Académica	2
Subdirección de Proyección Institucional	2
Territorial Antioquia	3
Territorial Bolívar	1
Territorial Boyacá	2
Territorial Cauca	2
Territorial Meta	2
Territorial Nariño	3
Territorial Valle	3
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>



### 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)	56
2	Solicitud de Documentos, certificados, carnet, notas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	4
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
4	Consultas o solicitud de asesorías, trámites administrativos.	9
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
6	Derecho de Petición, informando denuncias por trámites administrativos.	1
7	Requerimientos repetidos, de prueba del sistema o sin claridad en el asunto.	4
8	Devolución de dinero de matrícula, recibos de pago, derechos pecuniarios, egresados, desplazados (Reclamo, preguntas)	2
<b>TOTAL</b>		<b>115</b>



#### 4. Alto impacto negativo para la Entidad.

Consecutivos	Área o Territorial competente	Asunto	No. Total de Requerimientos
QU-0753	Facultad de Postgrado	Interpone la queja sobre el manejo que se le está dando al proceso de inscripciones de postgrados.	1
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.	1
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.	1

Cordialmente,



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