



130.1380 - 29

Bogotá, D.C.; 07 de diciembre de 2016

Doctor
ALEXANDER CRUZ
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 noviembre 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 noviembre 2016.
2. Reporte estadístico y descriptivo de los temas recurrentes y de alto impacto para la entidad en el periodo del mes de noviembre 2016.

Cordialmente,

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



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

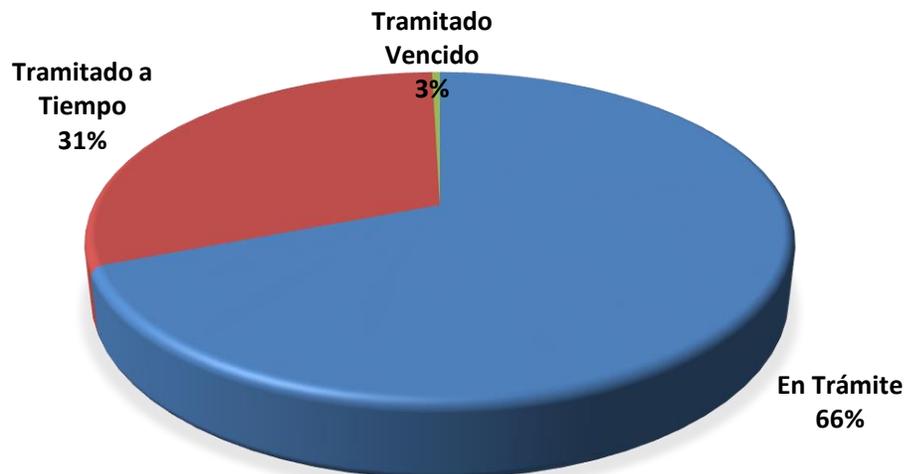
- ❖ Clasificación de los requerimiento y estado del trámite entre el 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2016.

Tipo de Requerimiento	Estado de Gestión			Total por tipo
	En trámite	Tramitado a tiempo	Tramitado Vencido	
Co	4	1	0	5
Dc	0	1	0	1
Ig	3	2	0	5
Ip	3	7	0	10
Pe	16	41	1	58
Pr	6	20	0	26
Qu	2	3	0	5
Re	2	2	0	4
Sd	4	4	0	8
Si	4	19	3	26
Su	0	1	0	1
Total general	44	101	4	149



- ❖ Estado de la gestión consolidado entre el 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2016.

Estado	Total
En Trámite	44
Tramitado a Tiempo	101
Tramitado Vencido	4
Total general	149



* Nota: se aclara que a la fecha de corte (01 de diciembre), cuarenta y cinco (41) 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	9
Dirección Nacional	4
Grupo de Registro y Control Académico	6
Oficina Asesora de Planeación	1
Subdirección Académica	6
Territorial Atlántico	1
Territorial Bolívar	1
Territorial Cundinamarca	1
Territorial Huila	3
Territorial Meta	3
Territorial Nariño	1
Territorial Norte de Santander	1
Territorial Santander	1
Territorial Valle	3
TOTAL	44



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)	68
2	Solicitud de Documentos, certificados, carnet, notas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	24
3	Inconvenientes con las inscripciones, materias, asignaturas, notas, matrículas, exámenes, paz y salvo de Biblioteca problemas con el aplicativo (software), contraseñas, etc. (quejas, reclamos).	42
4	Consultas o solicitud de asesorías, trámites administrativos.	8
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.	1
6	Derecho de Petición, informando denuncias por trámites administrativos.	2
7	Requerimientos repetidos, de prueba del sistema o sin claridad en el asunto.	3
8	Devolución de dinero de matrícula, recibos de pago, derechos pecuniarios, egresados, desplazados (Reclamo, preguntas)	1
TOTAL		149



4. Alto impacto negativo para la Entidad.

Consecutivos	Área o Territorial competente	Asunto	No. Total de Requerimientos
Pe-1317, Pe-1319, Pe-1323, Pe-1325, Pe-1329, Pe-1333, Pr-1334, Pe-1335, Pr-1336, Pe-1337, Co-1338, Qu-1339, Re-1340, Qu-1343, Pr-1344, Pe-1347, Pe-1348, Pe-1349, Pe-1350, Pe-1351, Pe-1352, Pe-1353, Pe-1363, Pr-1370, Pe-1373, Pe-1393, Pe-1407, Pr-1442, Re-1445	Grupo de Registro y Control Académico	Inconvenientes con el proceso de inscripción.	29
Pe-1438	Subdirección Académica	La peticionaria solicita protección para su hija, la cual estudia en la sede central. Debido a que es objeto de maltrato físico y psicológico por parte de un compañero de clase.	1
Qu-1395	Subdirección Académica	El peticionario interpone una queja referente a la falta de información frente al proceso académico por parte del docente Jorge Muñoz de la clase Gestión de Grupos y redes.	1
Dc-1367	Oficina Asesora Jurídica	El peticionario interpone una Acción de Tutela No. 2016-00110-00.	1
Qu-1380	Dirección Nacional	El peticionario interpone una denuncia por uso injustificado de los elementos de la ESAP.	1

Cordialmente,



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