Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

130.1380

Bogotá, D.C.; 09 de Junio 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 Mayo 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 mayo 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 mayo 2016.

Cordialmente,

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

Anexos: seis (6) Folios.

Recibí
Ivonne Garzon
9/06/16
8:55 pm

## 1. Informe de los requerimientos.

### Convenciones

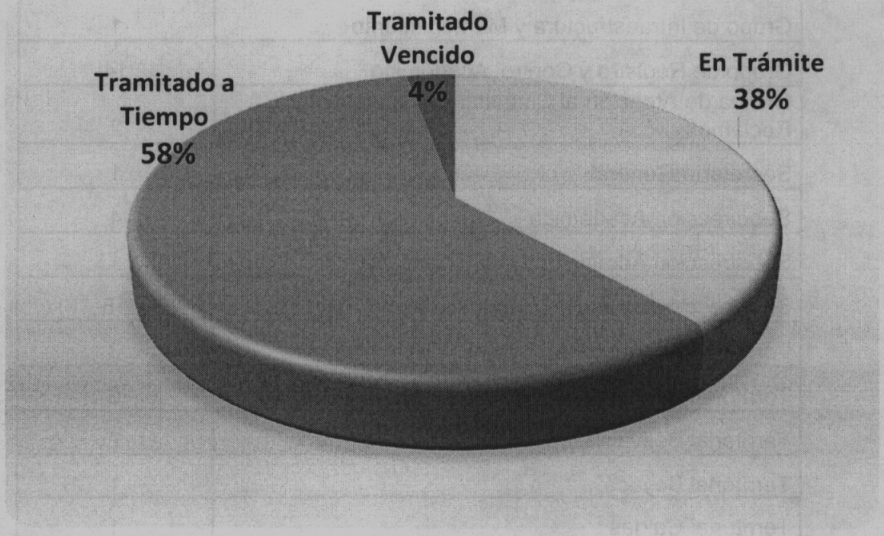
| CONVENCIONES | | Días |
|---|---|---|
| Agradecimiento | Ag | 15 |
| Consulta | Co | 30 |
| Derecho de Petición de interés general | DPIG | 15 |
| Derecho de Petición de interés particular | DPIP | 15 |
| Felicitación | Fe | 15 |
| Petición | Pe | 15 |
| Pregunta | Pr | 15 |
| Queja | Qu | 15 |
| Reclamo | 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 abril al 31 de mayo de 2016.

| Tipo de Requerimiento | Estado de Gestión | | | Total por tipo |
|---|---|---|---|---|
| | En trámite | Tramitado a tiempo | Tramitado Vencido | |
| CO | 4 | 5 | 0 | **9** |
| IG | 2 | 2 | 0 | **4** |
| IP | 22 | 5 | 1 | **28** |
| PE | 35 | 20 | 2 | **57** |
| PR | 3 | 3 | 0 | **6** |
| QU | 2 | 3 | 1 | **6** |
| RE | 13 | 8 | 0 | **21** |
| SD | 1 | 3 | 2 | **6** |
| SI | 23 | 21 | 1 | **45** |
| **Total General** | **105** | **70** | **7** | **182** |

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

| Estado | Total |
|---|---|
| En Trámite | 105 |
| Tramitado a Tiempo | 70 |
| Tramitado Vencido | 7 |
| **Total general** | **182** |



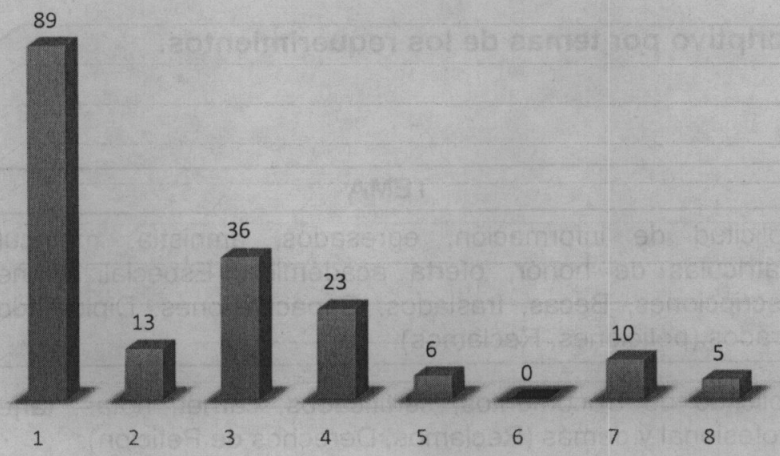

* Nota: se aclara que a la fecha de corte (01 de junio), noventa y ocho (98) requerimientos que se registran como "En Trámite" se encuentran dentro de los términos legales establecidos.

❖ Cantidad de requerimientos sin respuesta por Áreas y Territoriales

| Área o Territorial | En trámite |
|---|---|
| Departamento de Asesorías y Consultorías | 9 |
| Dirección Nacional | 5 |
| Facultad de Investigaciones | 1 |
| Facultad de Postgrado | 9 |
| Facultad de Pregrado Administración Pública | 7 |
| Facultad de Pregrado Administración Pública APT | 1 |
| Grupo de Bienestar Universitario | 1 |
| Grupo de Gestión de Recaudo y Cartera | 1 |
| Grupo de Gestión de Talento Humano | 1 |
| Grupo de Infraestructura y Mantenimiento | 1 |
| Grupo de Registro y Control Académico | 14 |
| Oficina de Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos | 2 |
| Secretaría General | 1 |
| Subdirección Académica | 4 |
| Subdirección Administrativa y Financiera | 1 |
| Subdirección de Proyección Institucional | 18 |
| Territorial Antioquia | 3 |
| Territorial Atlántico | 6 |
| Territorial Bolívar | 2 |
| Territorial Boyacá | 1 |
| Territorial Caldas | 1 |
| Territorial Huila | 1 |
| Territorial Meta | 2 |
| Territorial Nariño | 3 |
| Territorial Norte de Santander | 2 |
| Territorial Risaralda | 1 |
| Territorial Santander | 1 |
| Territorial Valle | 6 |
| **TOTAL** | **105** |

**Reporte descriptivo por temas de los requerimientos.**

| No. | TEMA | CANTIDAD |
|---|---|---|
| 1 | Solicitud de información, egresados, amnistía, matricula, Matrículas de honor, oferta académica, Especializaciones, inscripciones, Becas, traslados, Capacitaciones, Diplomados, Grados.(peticiones, Reclamos) | 89 |
| 2 | Solicitud de Documentos, certificados, carnet, notas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición). | 13 |
| 3 | Inconvenientes con las inscripciones, materias, asignaturas, notas, matrículas, exámenes, paz y salvo de Biblioteca problemas con el aplicativo (software), contraseñas, etc. (quejas, reclamos). | 36 |
| 4 | Consultas o solicitud de asesorías, trámites administrativos. | 23 |
| 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. | 6 |
| 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) | 5 |
| **TOTAL** | | **182** |




## 2.1 Alto impacto negativo para la Entidad.

| Consecutivos | Área o Territorial competente | Asunto | No. Total de Requerimientos |
|---|---|---|---|
| IP-0539 | Subdirección Académica | Interpone derecho de petición, informando que en la Territorial Cundinamarca no le expidieron de forma correcta 10 certificados de notas. | 1 |
| RE-0573, RE-0576, RE-0578 | Subdirección de Proyección Institucional | Reclaman inconformismo frente al proceso que se ha venido manejando con el concurso del banco de Capacitadores. | 3 |
| QU-0438 | Dirección Nacional | Interpone la queja hacia la Decana Stella Parrado, argumentando mal trato de su parte hacia un estudiante el día de los grados en la CETAP Villavicencio. | 1 |
| IP-0604 | Grupo de Infraestructura y Mantenimiento | Interpone un Derecho de Petición informando que el Señor vigilante Iglesias le viene colocando dificultades y obstrucciones al permiso otorgado los días sábados en cuanto al ingreso a la Biblioteca. | 1 |

Cordialmente,

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