



**OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO- PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y
SOLICITUDES- PQRS 2016**

INFORME SEMESTRAL

PERIODO: ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2016

DIRECCIÓN NACIONAL

DRA. CLAUDIA MARCELA FRANCO (E)

SECRETARÍO GENERAL

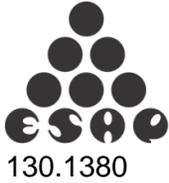
DR. FERNANDO YARPAZ

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – QUEJAS Y RECLAMOS

DIANA MARCELA MONROY RAMOS

CARLOS ALBERTO ARROYAVE MENJURA

JUNIO 2016



Bogotá, D.C.; 12 de julio de 2016

Doctor
FERNANDO YARPAZ
Secretaría General
ESAP
Sede Central

Asunto: Primer Informe Semestral de la Oficina de Atención al Ciudadano – Quejas y reclamos ESAP 2016

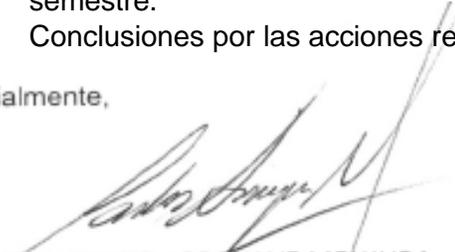
Respetado doctor Yarpaz

Comendidamente hago entrega del primer informe semestral correspondiente a los meses de enero hasta junio de 2016, de la Oficina de atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos.

En el presente documento encontrará lo siguiente:

- Requerimiento radicados durante el primer semestre de 2016 por tipo y por área y territorial.
- Requerimientos tramitados durante el primer semestre de 2016 por tipo y por área y territorial.
- Requerimientos tramitados vencidos durante el primer semestre de 2016 por tipo y por área y territorial.
- Requerimientos en Trámite por tipo y por área y territorial.
- Relación de los requerimientos de alto impacto para la entidad durante el primer semestre.
- Conclusiones por las acciones realizadas en pro del proceso de PQRS

Cordialmente,



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



1. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS

- Convenciones

CONVENCIONES		Días
Agradecimiento	Ag	15
Consulta	Co	30
Derecho de Petición de interés general	IG	15
Derecho de Petición de interés particular	IP	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

- Requerimientos radicados durante el primer semestre de 2016 por tipo.

Tipo de Requerimiento	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES	%
PE	15	13	23	22	56	35	164	22%
SI	16	18	20	20	45	39	158	21%
IP	22	18	21	27	28	25	141	19%
CO	20	14	19	54	9	9	125	17%
SD	9	8	12	5	6	4	44	6%
RE	5	3	0	2	21	6	37	5%
QU	7	4	6	2	6	6	31	4%
PR	2	5	1	4	7	8	27	4%
IG	1	2	1	2	4	3	13	2%
AG	0	1	1	0	0	0	2	0,3%
TOTALES	97	86	104	138	182	135	742	100%



- Requerimientos radicados durante el primer semestre de 2016 por área y territorial.

Área y Territorial	TOTALES	%
Facultad de Postgrado	101	13,6%
Departamento de Asesorías y Consultorías	67	9,0%
Grupo de Registro y Control Académico	66	8,9%
Oficina de Atención al Ciudadano – PQRSD	61	8,2%
Facultad de Pregrado Administración Pública	33	4,4%
Subdirección de Proyección Institucional	32	4,3%
Territorial Bolívar	30	4,0%
Territorial Atlántico	29	3,9%
Departamento de Capacitación	28	3,8%
Territorial Antioquia	24	3,2%
Territorial Meta	24	3,2%
Territorial Valle	22	3,0%
Dirección Nacional	20	2,7%
Territorial Nariño	20	2,7%
Territorial Norte de Santander	15	2,0%
Facultad de Pregrado Administración Pública APT	13	1,8%
Subdirección Académica	13	1,8%
Territorial Boyacá	13	1,8%
Territorial Huila	13	1,8%
Territorial Cauca	12	1,6%
Territorial Cundinamarca	12	1,6%
Territorial Santander	11	1,5%
Territorial Tolima	9	1,2%
ESAP Campus Virtual	8	1,1%
Subdirección de Alto Gobierno	8	1,1%
Grupo de Gestión de Talento Humano	7	0,9%
Grupo de Contratación	6	0,8%
Grupo Tesorería	6	0,8%
Subdirección Administrativa y Financiera	6	0,8%
Territorial Caldas	6	0,8%
Territorial Risaralda	6	0,8%
Oficina de Sistemas e Informática	4	0,5%
Colegio Colombiano del Administrador Público	3	0,4%
Grupo de Gestión de Recaudo y Cartera	3	0,4%
Grupo de Infraestructura y Mantenimiento	3	0,4%
Oficina Asesora Jurídica	3	0,4%
Secretaría General	3	0,4%
Facultad de Investigaciones	1	0,1%
Grupo de Bienestar Universitario	1	0,1%
TOTALES	742	100%

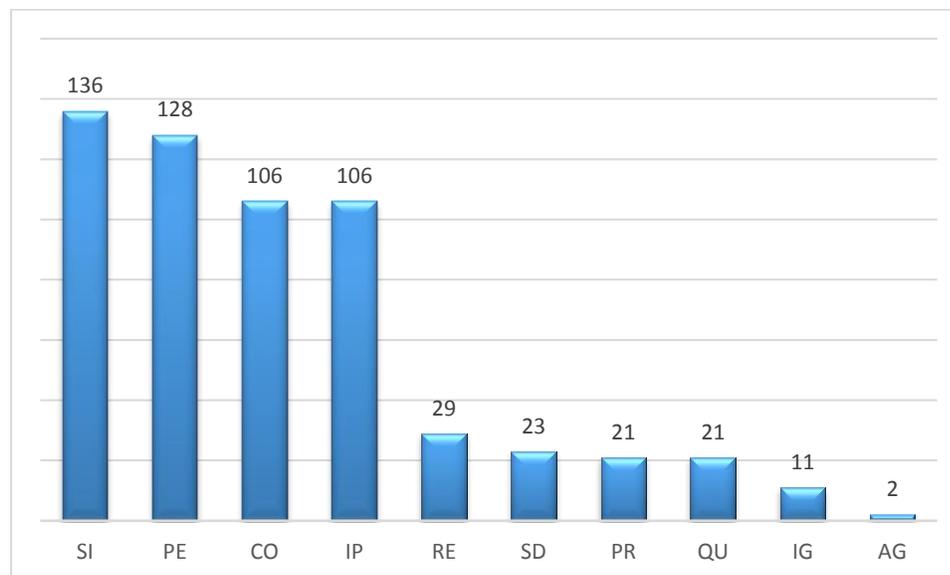


2. REQUERIMIENTOS TRAMITADOS A TIEMPO

- Por tipo

Tipo de Requerimiento	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES	%
SI	13	16	20	19	41	27	136	23%
PE	8	9	17	20	50	24	128	22%
CO	12	12	19	49	9	5	106	18%
IP	11	13	20	21	22	19	106	18%
RE	3	2	0	2	18	4	29	5%
SD	2	3	8	3	4	3	23	4%
PR	2	4	0	2	7	6	21	4%
QU	2	3	6	2	5	3	21	4%
IG	0	2	1	2	4	2	11	2%
AG	0	1	1	0	0	0	2	0%
TOTALES	53	65	92	120	160	93	583	100%

- Gráfico



- Los 583 requerimientos tramitados a tiempo corresponden a un 79% del total recibido.



- Por área y territorial

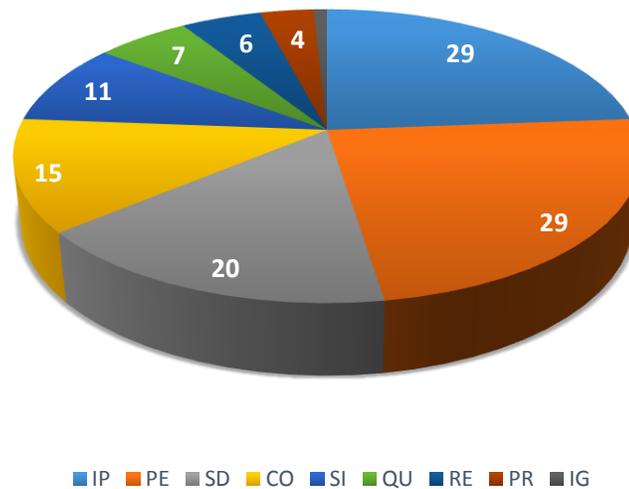
Área y territorial	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES
Facultad de Postgrado	15	7	3	13	21	27	86
Oficina de Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos	5	11	12	21	9	3	61
Grupo de Registro y Control Académico	9	5	5	5	22	13	59
Departamento de Asesorías y Consultorías	2	8	14	11	11	5	51
Facultad de Pregrado Administración Pública	3	5	8	4	8	3	31
Territorial Atlántico	3	1	4	2	12	4	26
Territorial Antioquia	2	0	2	7	8	1	20
Territorial Bolívar	0	3	4	4	5	4	20
Territorial Meta	2	5	1	7	4	1	20
Territorial Valle	2	2	2	3	6	5	20
Subdirección de Proyección Institucional	0	0	3	6	8	1	18
Territorial Nariño	2	3	4	1	4	3	17
Dirección Nacional	0	0	1	4	9	0	14
Territorial Cundinamarca	0	1	1	2	4	4	12
Territorial Norte de Santander	0	1	3	6	2	0	12
Facultad de Pregrado Administración Pública APT	1	2	5	0	2	1	11
Subdirección Académica	1	1	2	2	3	1	10
Territorial Huila	0	0	4	3	1	1	9
Territorial Tolima	1	1	5	1	0	1	9
Territorial Boyacá	0	0	0	3	3	2	8
Departamento de Capacitación	1	1	2	1		2	7
Subdirección de Alto Gobierno	0	3	1	2	0	1	7
ESAP Campus Virtual	0	0	0	0	1	5	6
Territorial Santander	0	0	2	1	3	0	6
Territorial Caldas	0	1	2	1	1	0	5
Territorial Risaralda	0	1	0	2	2	0	5
Grupo de Contratación	0	0	0	0	1	3	4
Oficina de Sistemas e Informática	1	1	1	1	0	0	4
Subdirección Administrativa y Financiera	0	0	0	1	2	1	4
Colegio Colombiano del Administrador Público	1	1	0	1	0	0	3
Grupo de Gestión de Talento Humano	0	0	0	2	1	0	3
Grupo Tesorería	1	0	1	0	1	0	3
Oficina Asesora Jurídica	0	1	0	2	0	0	3
Secretaría General	0	0	0	1	2	0	3
Grupo de Gestión de Recaudo y Cartera	0	0	0	0	2	0	2
Territorial Cauca	1	0	0	0	0	1	2
Facultad de Investigaciones	0	0	0	0	1	0	1
Grupo de Infraestructura y Mantenimiento	0	0	0	0	1	0	1
TOTALES	53	65	92	120	160	93	583

3. REQUERIMIENTOS TRAMITADOS VENCIDOS

- Por tipo

Tipo de Requerimiento	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES	%
IP	11	5	1	6	6	0	29	23,8%
PE	7	4	6	2	6	4	29	23,8%
SD	7	5	4	2	2	0	20	16,4%
CO	8	2	0	5	0	0	15	12,3%
SI	3	2	0	1	4	1	11	9,0%
QU	5	1	0	0	1	0	7	5,7%
RE	2	1	0	0	3	0	6	4,9%
PR	0	1	1	2	0	0	4	3,3%
IG	1	0	0	0	0	0	1	0,8%
TOTALES	44	21	12	18	22	5	122	100%

- Gráfico



- Los 122 requerimientos tramitados vencidos corresponden a un 16% del total recibido.



- Por área y territorial

Área y territorial	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES
Departamento de Capacitación	1	6	2	5		1	15
Departamento de Asesorías y Consultorías	10	0	1	2	0	0	13
Subdirección de Proyección Institucional	0	0	0	0	11	0	11
Facultad de Postgrado	5	0	1	2	1	1	10
Grupo de Registro y Control Académico	5	0	1	1	0	0	7
Territorial Bolívar	3	3	0	1	0	0	7
Dirección Nacional	1	0	1	1	2	1	6
Territorial Antioquia	0	3	3	0	0	0	6
Territorial Cauca	1	0	0	3	1	0	5
Territorial Boyacá	3	1	0	0	0	0	4
Territorial Santander	3	1	0	0	0	0	4
Subdirección de Alto Gobierno	1	0	2	0	0	0	3
Territorial Atlántico	1	1	0	1	0	0	3
Territorial Norte de Santander	3	0	0	0	0	0	3
Facultad de Pregrado Administración Pública	1	0	0	0	0	1	2
Facultad de Pregrado Administración Pública APT	1	1	0	0	0	0	2
Grupo de Gestión de Talento Humano	0	1	0	0	1	0	2
Grupo Tesorería	1	1	0	0	0	0	2
Subdirección Académica	0	0	0	0	2	0	2
Territorial Huila	0	1	0	1	0	0	2
Territorial Meta	0	0	0	0	1	1	2
Territorial Nariño	1	0	0	0	1	0	2
Grupo de Bienestar Universitario	0	0	0	0	1	0	1
Grupo de Contratación	1	0	0	0	0	0	1
Grupo de Gestión de Recaudo y Cartera	0	1	0	0	0	0	1
Grupo de Infraestructura y Mantenimiento	0	0	0	0	1	0	1
Oficina de Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos	0	0	1	0	0	0	1
Subdirección Administrativa y Financiera	1	0	0	0	0	0	1
Territorial Caldas	0	1	0	0	0	0	1
Territorial Risaralda	1	0	0	0	0	0	1
Territorial Valle	0	0	0	1	0	0	1
TOTALES	44	21	12	18	22	5	122



4. REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE

- Por tipo

Tipo de Requerimiento	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTALES	%
SI	0	0	0	0	0	11	11	29,7%
PE	0	0	0	0	0	7	7	18,9%
IP	0	0	0	0	0	6	6	16,2%
CO	0	0	0	0	0	4	4	10,8%
QU	0	0	0	0	0	3	3	8,1%
RE	0	0	0	0	0	2	2	5,4%
PR	0	0	0	0	0	2	2	5,4%
SD	0	0	0	0	0	1	1	2,7%
IG	0	0	0	0	0	1	1	2,7%
TOTALES	0	0	0	0	0	37	37	100%

- Se aclara que con fecha límite de respuesta a 30 de junio NO hay requerimientos pendientes.
- Los 37 requerimientos en trámite corresponden al 5% del total recibido.

- Por Área y Territorial

Área y Territorial	En trámite	%
Departamento de Capacitación	6	16,2%
Facultad de Postgrado	5	13,5%
Departamento de Asesorías y Consultorías	3	8,1%
ESAP Campus Virtual	2	5,4%
Grupo de Gestión de Talento Humano	2	5,4%
Subdirección de Proyección Institucional	2	5,4%
Territorial Cauca	2	5,4%
Territorial Huila	2	5,4%
Territorial Meta	2	5,4%
Grupo de Contratación	1	2,7%
Grupo de Infraestructura y Mantenimiento	1	2,7%
Grupo de Registro y Control Académico	1	2,7%
Grupo Tesorería	1	2,7%
Subdirección Administrativa y Financiera	1	2,7%
Territorial Antioquia	1	2,7%
Territorial Bolívar	1	2,7%
Territorial Boyacá	1	2,7%
Territorial Nariño	1	2,7%
Territorial Santander	1	2,7%
Territorial Valle	1	2,7%
TOTAL	37	100%



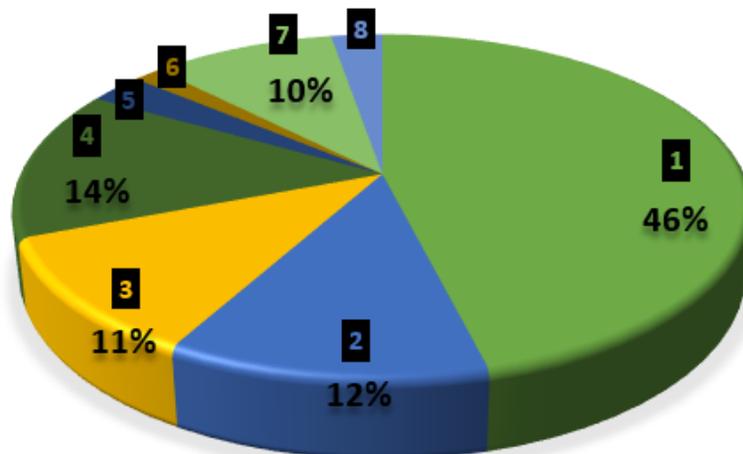
5. REQUERIMIENTOS FRECUENTES POR TEMA

No.	TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
1	Solicitud de información, egresados, amnistía, matrícula, Matrículas de honor, oferta académica, Especializaciones, inscripciones, Becas, traslados, Capacitaciones, Diplomados, Grados.(peticiones, Reclamos)	41	37	41	52	89	82	342	46%
2	Solicitud de Documentos, certificados, carnet, notas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	10	19	19	14	13	14	89	12%
3	Inconvenientes con las inscripciones, materias, asignaturas, notas, matrículas, exámenes, paz y salvo de Biblioteca problemas con el aplicativo (software), contraseñas, etc. (quejas, reclamos).	17	4	2	7	36	16	82	11%
4	Consultas o solicitud de asesorías, trámites administrativos.	6	13	25	26	23	12	105	14%
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.	7	0	4	3	6	1	21	3%



No.	TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
6	Derecho de Petición, informando denuncias por trámites administrativos.	9	0	2	0	0	0	11	1%
7	Requerimientos repetidos, de prueba del sistema o sin claridad en el asunto.	4	10	11	34	10	3	72	10%
8	Devolución de dinero de matrícula, recibos de pago, derechos pecuniarios, egresados, desplazados (Reclamo, preguntas)	3	3	0	2	5	7	20	3%
TOTAL		97	86	104	138	182	135	742	100%

- Gráfico



Se concluye que los requerimientos por tema con más frecuencia presentados durante el primer semestre de 2016 son: 1. Solicitud de información, egresados, amnistía, matrícula, Matrículas de honor, oferta académica, Especializaciones, inscripciones, Becas, traslados, Capacitaciones, Diplomados, Grados (Peticiónes, Reclamos) con el 46% (342 requerimientos), 2. Consultas o solicitud de asesorías, trámites administrativos con el 14% (105 requerimientos) y 3. Solicitud de Documentos, certificados, carnet, notas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición) con el 12% (89 requerimientos).



6. REQUERIMIENTOS CON MAYOR IMPACTO NEGATIVO EN LA ENTIDAD

Consecutivos	Área o Territorial Competente	Asunto
QU-0387	Colegio Colombiano del Administrador Público	Interpone la queja, argumentando mal servicio por parte de las funcionarias del Colegio Colombiano de Administrador Público.
RE-0050	Departamento de Asesorías y Consultorías	Interpone el reclamo, argumentando que no le han dado respuesta a una petición elevada en la Oficina del Departamento de Asesorías y Consultorías.
QU-0094	Dirección Nacional	Interpone la queja, argumentando que las directivas de la Entidad malgastan el dinero en viajes y demás.
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.
RE-0630	Facultad de Postgrado	Interpone reclamo, argumentando su inconformidad con un docente de postgrado.
PE-0611, IG-0615, IP-0627, QU-0727, QU-0728 y QU-0729	Facultad de Postgrado	Interpone la queja, argumentando inconformismo por el proceso de admisión a las especializaciones 2016-2, por incumplimiento con las fechas de publicación.
RE-0055	Facultad de Pregrado Administración Pública	Interpone reclamo, argumentando mal servicio por parte de la Decana Stella Parrado, al no tramitar de forma rápida un cambio de jornada, informando que debe inscribir materias.
QU-0084	Facultad de Pregrado Administración Pública	Interpone la queja con referencia al mal servicio por parte de una funcionaria de la Entidad, argumentando que no contesta al saludo y se burla de la situación de los estudiantes.
QU-0089	Grupo de Registro y Control Académico	Interpone la queja, argumentando que por falta de contratación de una persona, no le subieron las notas a tiempo y ahora debe cancelar más dinero en matrícula extraordinaria.
IP-0233	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.
IP-0539	Subdirección Académica	Interpone derecho de petición, informando que en la Territorial Cundinamarca no le expidieron de forma correcta 10 certificados de notas.



Consecutivos	Área o Territorial Competente	Asunto
RE-0351	Subdirección Administrativa y Financiera	Interpone reclamo, informando una serie de abusos e irrespetos por parte de los guardas de seguridad de la Entidad.
IP-0124	Subdirección de Alto Gobierno	Interpone derecho de petición, solicitando le informen porque motivos le expedieron la certificación de asistencia a la capacitación de alcaldes a un señor que no asistió.
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.
RE-0656 y IP-0741	Subdirección de Proyección Institucional	Interpone derecho de petición, informando su inconformismo con el proceso de selección en la convocatoria del Banco de Capacitadores.
QU-0198	Territorial Antioquia	Interpone la queja, argumentando mal servicio por parte un funcionario de la Territorial Antioquia.
IP-0217	Territorial Atlántico	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.
PE-0018	Territorial Bolívar	Derecho de Petición por inconformidad con el resultado del concurso de personero municipal.
IP-0410	Territorial Huila	Interpone Derecho de Petición con relación a los inconvenientes que se están presentando en la territorial Huila con el pago de los honorarios de los docentes.
IP-0150	Territorial Meta	Interpone derecho de petición, solicitando le informen porque debe pagar derechos de grado si es de población vulnerable.
QU-0045	Territorial Risaralda	Reporta un mal servicio por parte de una funcionaria de la Sede Territorial.
QU-0238	Territorial Santander	Interpone la queja, argumentando mal trato por parte de unos profesores de la CETAP Oiba en la Territorial Santander.

Los mayores porcentajes por área, de requerimientos con alto impacto negativo a la ESAP fueron del 32% representado en 7 requerimientos correspondientes a la Facultad de Postgrado y La Subdirección de Proyección Institucional con un 23% con 5 requerimientos.

7. COCLUSIONES

Podemos observar en los consolidados anteriormente presentados, una disminución significativa de requerimientos tramitados vencidos y pendientes a la fecha, en comparación con años anteriores.

La Oficina de Atención al Ciudadano ha tomado las siguientes medidas con el fin de optimizar el proceso de gestionar los diferentes requerimientos que ingresan a la ESAP, por los diferentes medios que existen: físico, correo electrónico, aplicativo y/o telefónicamente:

- Se actualizó el aplicativo de Atención al Ciudadano con el fin, de que se le enviara a los funcionarios – enlaces, con requerimientos a punto de vencer términos, un correo recordatorio, el cual se evidencia en el archivo adjunto, sin embargo, cuando el aplicativo no tenía este sistema o estaba en mantenimiento, se enviaban estos recordatorios y/o traslados por el correo electrónico manualmente y se llamaban a los enlaces para confirmar.



- Se han realizado las capacitaciones a los enlaces de las diferentes áreas de la sede central y las territoriales, con el fin de integrar la información y utilizar el mismo aplicativo en todo el proceso.
- Se realizaron unos Tips informativos, con el fin de sensibilizar a todas las áreas y territoriales de la ESAP en cuanto al Procedimiento y manejo de las PQRS.
- Se aclara que la Escuela Superior de Administración Pública cuenta con diferentes canales de atención:

- o Presencial: En Bogotá, Sede Nacional Calle 44 No. 53-37 CAN, Oficina Atención al Ciudadano PQRS y en ventanilla única del Grupo de Archivo y Correspondencia.

En las Territoriales de Antioquia, Atlántico, Bolívar, Boyacá, Caldas, Cauca, Cundinamarca, Huila, Meta, Nariño, Norte de Santander, Risaralda, Santander, Tolima y Valle

- o Electrónico: Aplicativo de recepción de PQRS ubicado en la Página Web de la.ESAP:
<http://www.esap.edu.co/portal/index.php/serviciosciudadano/atencion-al-ciudadano-quejas-y-reclamos/>

Correo electrónico:

atencion.ciudadano@esap.gov.co,
atencion.usuario@esap.edu.co,
quejas.reclamos@esap.edu.co,
buzon.sugerencias@esap.edu.co,
denunciacorrupcion@esap.gov.co.

- o Telefónico: Línea Gratuita Nacional: 01 8000 125 888, Línea directa Bogotá: 220 7309 y PBX 220 2790 Ext 7101 – 7309

Cordialmente,

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