



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

**INFORME TRIMESTRAL**

**PERIODO TRIMESTRE (ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2016)**

**DIRECCIÓN NACIONAL**

DR. ALEJANDRO LARREAMENDY JOERNS

**SECRETARÍO GENERAL**

DR. FERNANDO YARPAZ

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – QUEJAS Y RECLAMOS**

DANITZA AMAYA GACHA

DIANA MARCELA MONROY RAMOS

CARLOS ALBERTO ARROYAVE MENJURA

ABRIL 2016



## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVOS .....	3
3.	CANALES DE ATENCIÓN .....	4
3.1	PRESENCIALES.....	4
3.2	ELECTRÓNICO .....	4
3.3	TELEFÓNICO.....	4
4.	REQUERIMIENTOS RECIBIDOS (enero, febrero y marzo).....	5
4.1	GRUPO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA .....	5
4.1.1	Total Requerimientos recibidos por mes. ....	5
4.1.2	Total Requerimientos por su naturaleza .....	6
4.2	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS .....	7
4.2.1	POR AREA / TERRITORIAL.....	7
4.2.2	POR MES .....	10
4.2.2.1	Enero 2016.....	10
4.2.2.2	Febrero 2016.....	12
4.2.2.3	Marzo 2016.....	14
4.3	COMPARATIVO ENERO – FEBRERO - MARZO .....	16
4.3.1	Gráfico Comparativo.....	18
5.	REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE (enero, febrero y marzo).....	19
5.1	REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE.....	19
5.2	REQUERIMIENTOS VENCIDOS AL 01 DE ABRIL DE 2016.....	20
5.3	REQUERIMIENTOS RECIBIDOS HASTA EL 31 DE MARZO DE 2016 VS REQUERIMIENTOS VENCIDOS AL 01 DE ABRIL 2016 .....	20
6.	REQUERIMIENTOS FRECUENTES POR TEMA .....	21
6.1	GRÁFICO .....	22
7.	REQUERIMIENTOS CON MAYOR IMPACTO NEGATIVO A LA ENTIDAD .....	23
8.	ENCUESTAS DE SATISFACCION Y ANALISIS .....	24
8.1	ENCUESTAS ENERO .....	24
8.2	ENCUESTAS FEBRERO .....	28
8.3	ENCUESTAS MARZO.....	31



## 1. INTRODUCCIÓN

El presente informe nos permite identificar los requerimientos que ingresan a la ESAP por dependencia y/o territorial, adicional las necesidades e inconformidades más frecuentes de los usuarios para acceder a los diferentes servicios que ofrece la Escuela.

Por otra parte, este informe nos dará elementos para tomar decisiones al interior de la entidad que permitan aclarar, mejorar y priorizar las necesidades de nuestros usuarios (instituciones, servidores públicos y ciudadanos).

## 2. OBJETIVOS

- Identificar el número y el tipo de requerimientos que se recibieron durante el primer trimestre de 2016.
- Identificar los diferentes medios de recepción para los requerimientos.
- Conocer la cantidad de solicitudes recibidas por la Oficina de Atención al Ciudadano y el Grupo de Archivo y Correspondencia.
- Realizar un comparativo de los requerimientos recibidos por dependencias y/o territoriales, con el fin de identificar cuáles son las más solicitadas por los peticionarios.
- Establecer los requerimientos más frecuentes y con alto impacto negativo, con el fin de implementar mecanismos de mejora identificando posibles falencias, para evitar inconvenientes con los usuarios y brindarles un servicio de excelencia de acuerdo con sus características individuales y generales.
- Mediante las encuestas realizadas durante el primer trimestre, identificar el nivel de satisfacción del peticionario y con los resultados planificar estrategias de mejora para todo el proceso del trámite de los requerimientos interpuestos por los peticionarios.



### 3. CANALES DE ATENCIÓN

#### 3.1 PRESENCIALES

- 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.

#### 3.2 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](mailto:atencion.ciudadano@esap.gov.co), [atencion.usuario@esap.edu.co](mailto:atencion.usuario@esap.edu.co), [quejas.reclamos@esap.edu.co](mailto:quejas.reclamos@esap.edu.co), [buzon.sugerencias@esap.edu.co](mailto:buzon.sugerencias@esap.edu.co), [denunciacorrupcion@esap.gov.co](mailto:denunciacorrupcion@esap.gov.co) .

#### 3.3 TELEFÓNICO

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

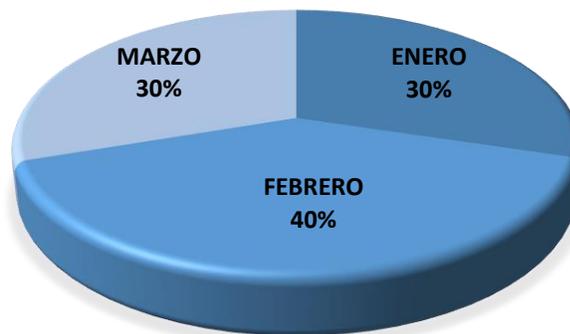


#### 4. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS (enero, febrero y marzo)

##### 4.1 GRUPO DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA

##### 4.1.1 Total Requerimientos recibidos por mes.

MES	CANTIDAD
ENERO	523
FEBRERO	705
MARZO	531
<b>TOTAL</b>	<b>1759</b>

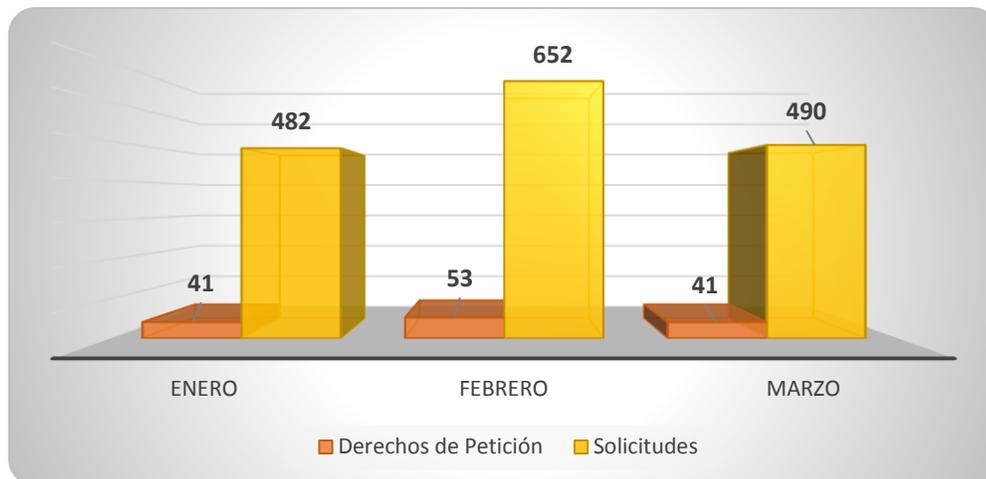


Durante el primer trimestre del año 2016, el Grupo de Archivo y Correspondencia recibió un total de 1759 requerimientos en medio físico a través de la ventanilla única, registrando en el mes de febrero, un mayor porcentaje de solicitudes radicadas con respecto a los otros dos meses, como se puede observar en la gráfica anterior.



#### 4.1.2 Total Requerimientos por su naturaleza

MES	DERECHOS DE PETICION	SOLICITUDES	TOTAL
ENERO	41	482	523
FEBRERO	53	652	705
MARZO	41	490	531
<b>TOTALES</b>	<b>135</b>	<b>1624</b>	<b>1759</b>



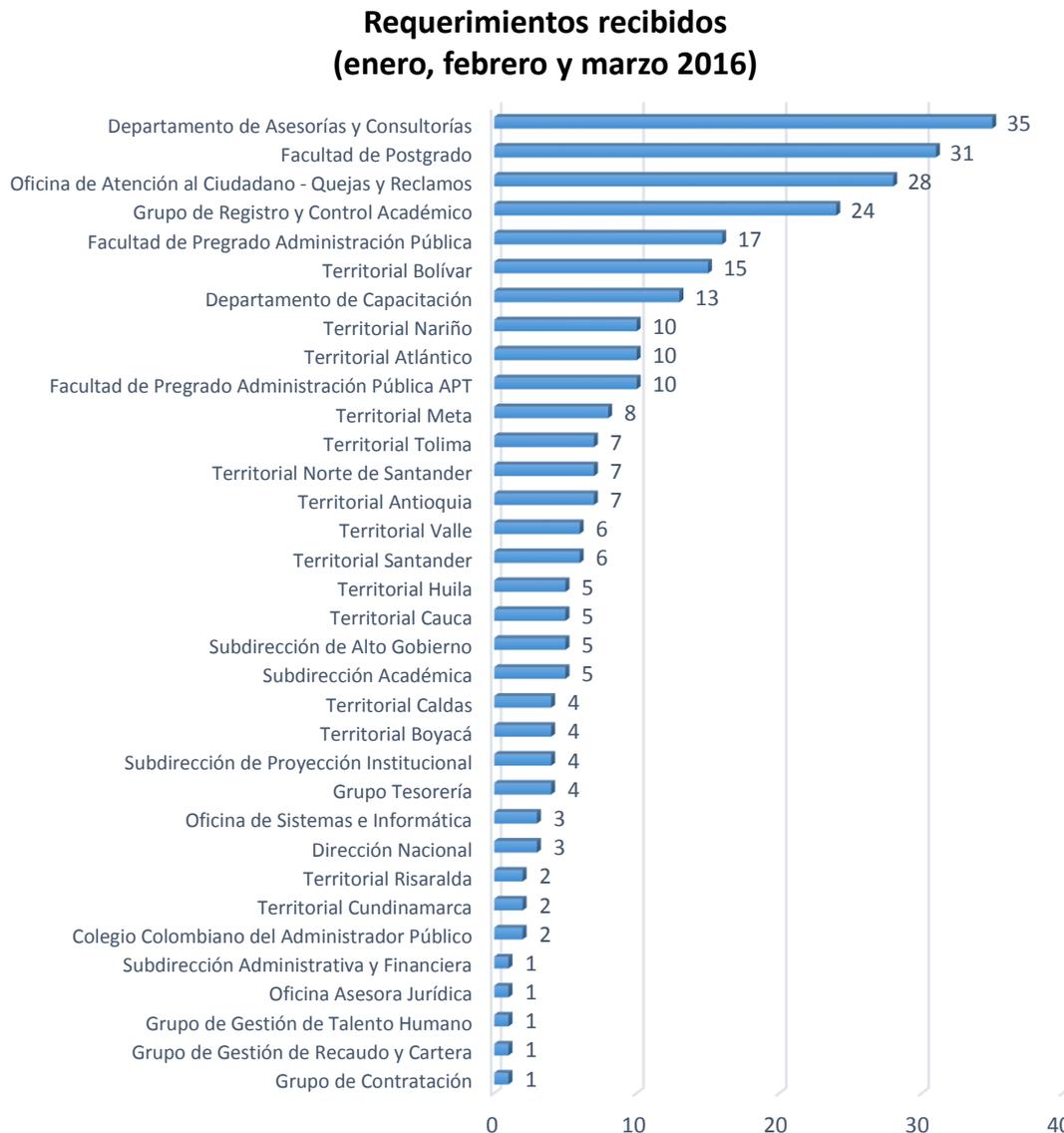
Observamos que durante el primer trimestre del 2016 de los 1759 requerimientos recepcionados por el Grupo de Archivo y Correspondencia la mayor cantidad de requerimientos se concentra en solicitudes, que corresponden al 92%. Por otro lado, los Derechos de Petición solo representan un 8% del total recibido.



#### 4.2 OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PQRS

Durante el primer Trimestre del año 2016, la Oficina de Atención al Ciudadano PQRS recibió los requerimientos por medio Electrónico.

##### 4.2.1 POR AREA / TERRITORIAL





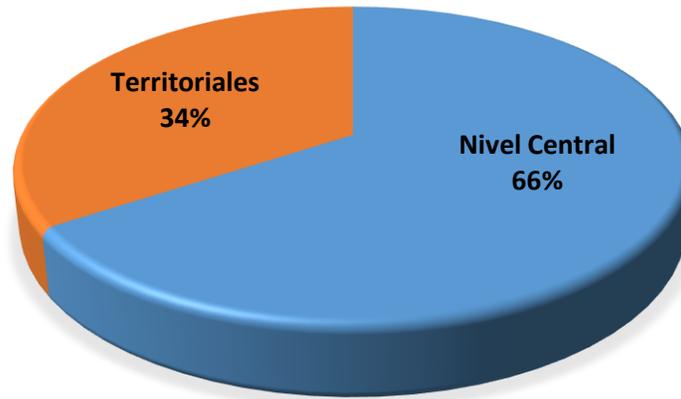
Área / Territorial	No. Requerimientos	%
Departamento de Asesorías y Consultorías	35	12,2%
Facultad de Postgrado	31	10,8%
Oficina de Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos	28	9,8%
Grupo de Registro y Control Académico	24	8,4%
Facultad de Pregrado Administración Pública	17	5,9%
Territorial Bolívar	15	5,2%
Departamento de Capacitación	13	4,5%
Facultad de Pregrado Admón. Pública APT	10	3,5%
Territorial Atlántico	10	3,5%
Territorial Nariño	10	3,5%
Territorial Meta	8	2,8%
Territorial Antioquia	7	2,4%
Territorial Norte de Santander	7	2,4%
Territorial Tolima	7	2,4%
Territorial Santander	6	2,1%
Territorial Valle	6	2,1%
Subdirección Académica	5	1,7%
Subdirección de Alto Gobierno	5	1,7%
Territorial Cauca	5	1,7%
Territorial Huila	5	1,7%
Grupo Tesorería	4	1,4%
Subdirección de Proyección Institucional	4	1,4%
Territorial Boyacá	4	1,4%
Territorial Caldas	4	1,4%
Dirección Nacional	3	1,0%
Oficina de Sistemas e Informática	3	1,0%
Colegio Colombiano del Administrador Público	2	0,7%
Territorial Cundinamarca	2	0,7%
Territorial Risaralda	2	0,7%
Grupo de Contratación	1	0,3%
Grupo de Gestión de Recaudo y Cartera	1	0,3%
Grupo de Gestión de Talento Humano	1	0,3%
Oficina Asesora Jurídica	1	0,3%
Subdirección Administrativa y Financiera	1	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con el consolidado de enero a marzo, las áreas que con más frecuencia consultaron y demandaron de nuestros servicios fueron: En primer lugar el Departamento de Asesorías y Consultorías con un 12,2%, seguido por la Facultad de Postgrado con un 10,8%, y el Grupo de Registro y Control Académico con un 8,4 %.

- Se aclara que no se tienen en cuenta los requerimientos recibidos en la oficina de Atención al ciudadano, ya que son solicitudes repetidas o de prueba.



### CONSOLIDADO NIVEL CENTRAL – TERRITORIALES



Área / Territorial	No. Requerimientos	%
Nivel Central	189	66%
Territoriales	98	34%
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>100%</b>

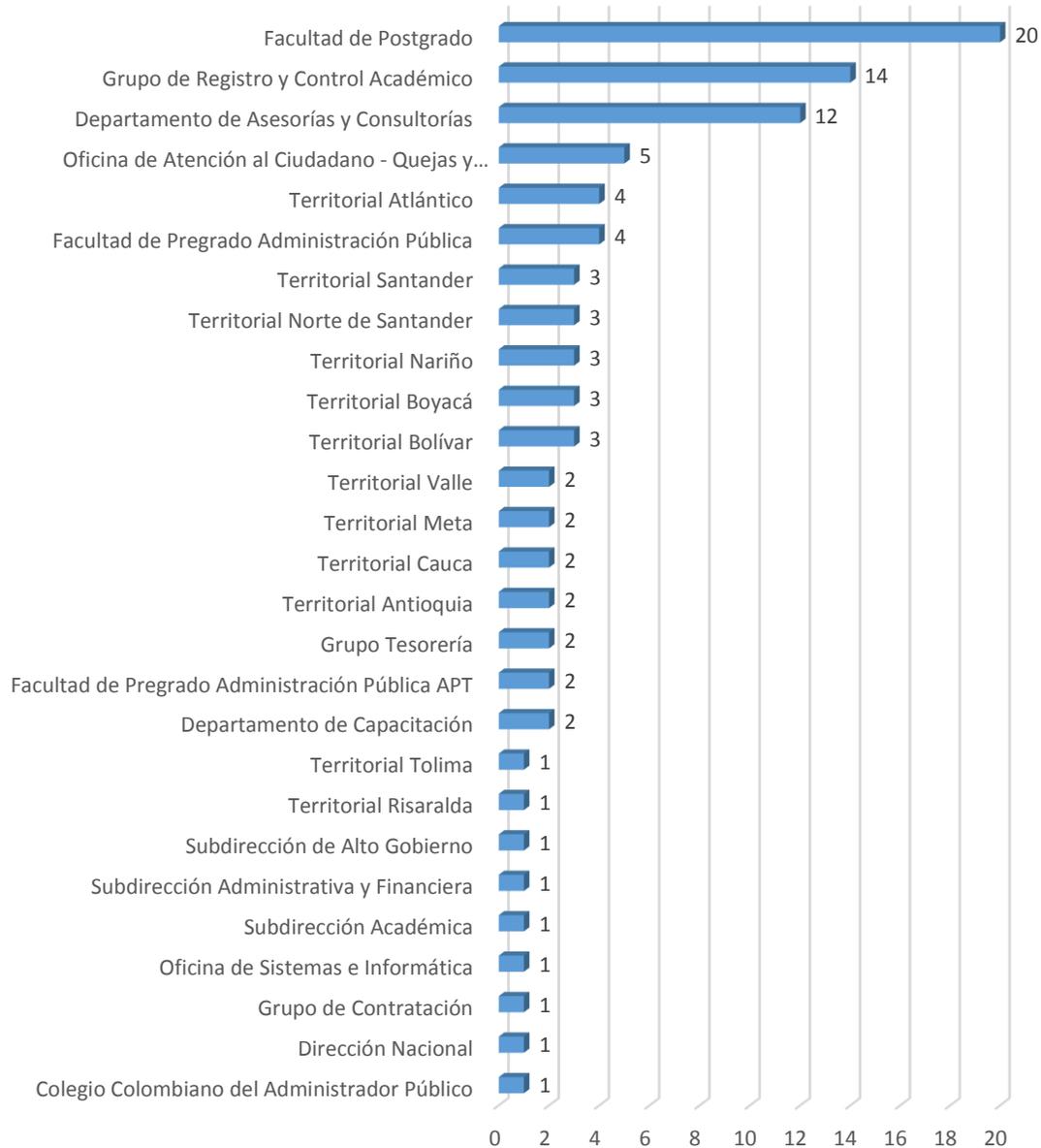
Es importante resaltar que el Nivel Central Bogotá registra un porcentaje del 66%, como la más alta en comparación a las solicitudes recibidas por las territoriales.



#### 4.2.2 POR MES

##### 4.2.2.1 Enero 2016

### No. Requerimientos enero





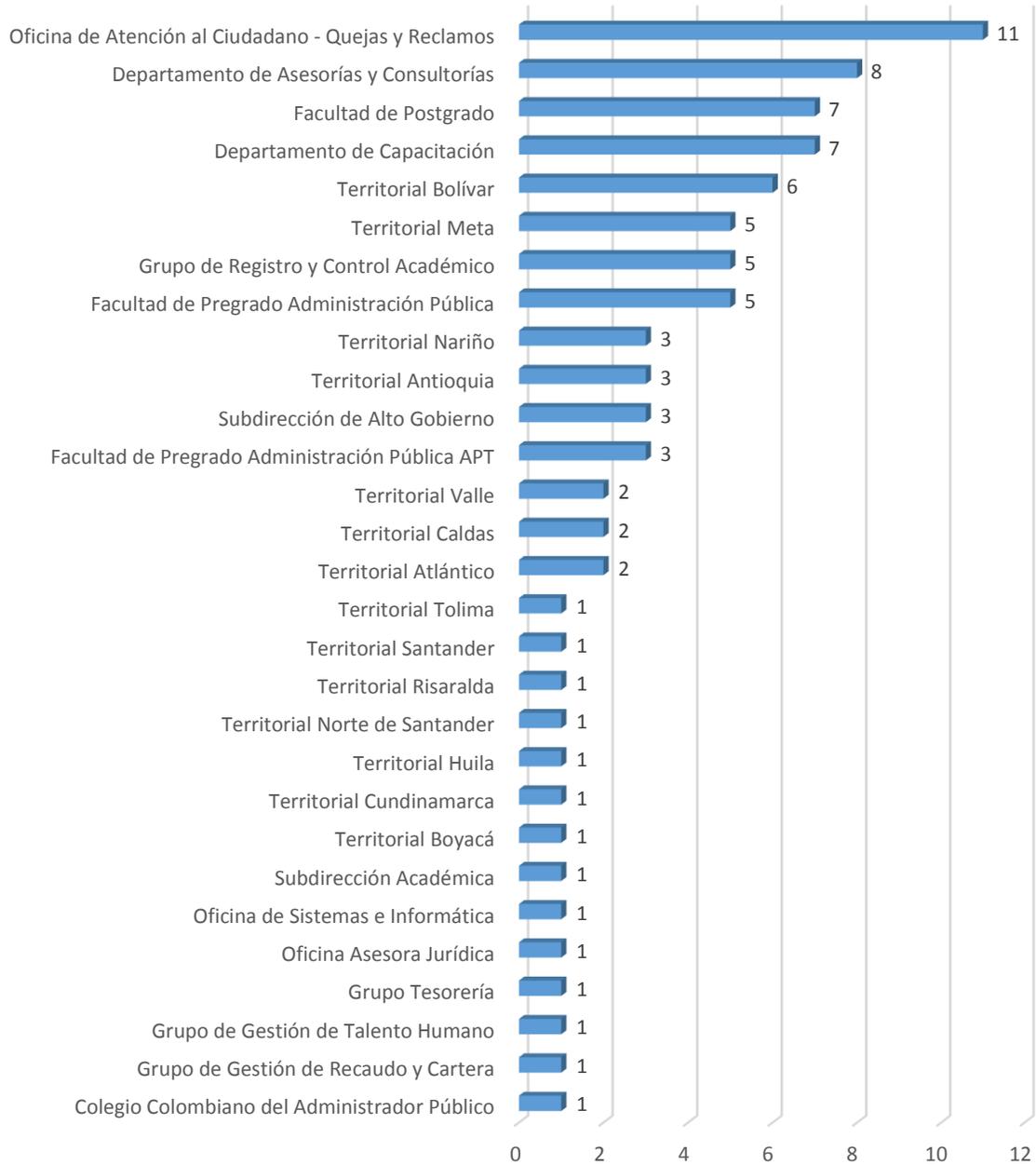
Área / Territorial	No. Requerimientos enero	%
Facultad de Postgrado	20	20,6%
Grupo de Registro y Control Académico	14	14,4%
Departamento de Asesorías y Consultorías	12	12,4%
Oficina de Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos	5	5,2%
Facultad de Pregrado Administración Pública	4	4,1%
Territorial Atlántico	4	4,1%
Territorial Bolívar	3	3,1%
Territorial Boyacá	3	3,1%
Territorial Nariño	3	3,1%
Territorial Norte de Santander	3	3,1%
Territorial Santander	3	3,1%
Departamento de Capacitación	2	2,1%
Facultad de Pregrado Administración Pública APT	2	2,1%
Grupo Tesorería	2	2,1%
Territorial Antioquia	2	2,1%
Territorial Cauca	2	2,1%
Territorial Meta	2	2,1%
Territorial Valle	2	2,1%
Colegio Colombiano del Administrador Público	1	1,0%
Dirección Nacional	1	1,0%
Grupo de Contratación	1	1,0%
Oficina de Sistemas e Informática	1	1,0%
Subdirección Académica	1	1,0%
Subdirección Administrativa y Financiera	1	1,0%
Subdirección de Alto Gobierno	1	1,0%
Territorial Risaralda	1	1,0%
Territorial Tolima	1	1,0%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con los resultados obtenidos, las áreas que con más frecuencia nos consultan y demandan de nuestros servicios son: En primer lugar se ubica la Facultad de Postgrado en un 20,6%, seguido del Grupo de Registro y Control Académico en un 14,4 % y el Departamento de Asesorías y Consultorías en un 12,4 %.



4.2.2.2 Febrero 2016

### No. Requerimientos febrero





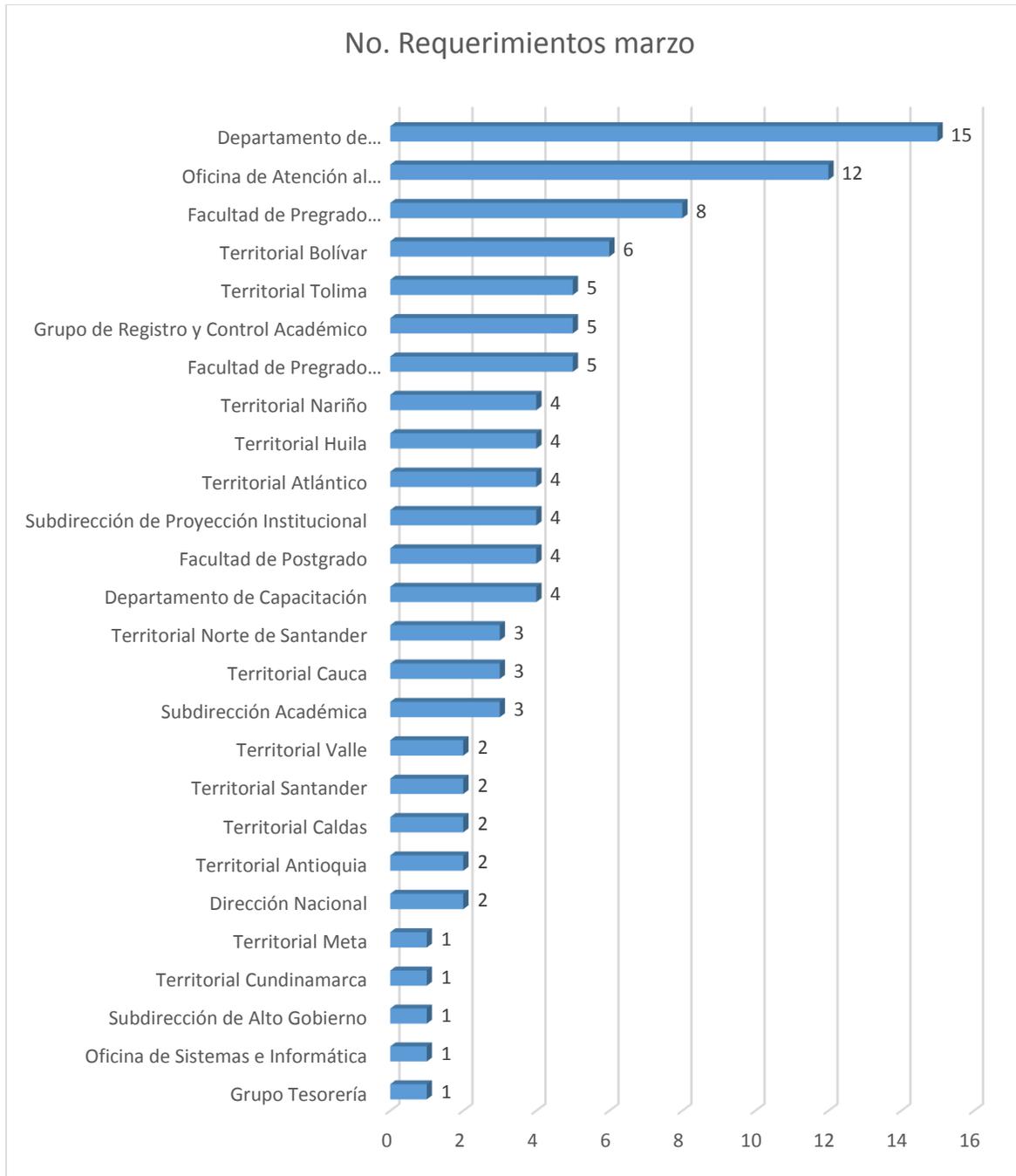
Área / Territorial	No. Requerimientos febrero	%
<i>Oficina de Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos</i>	11	12,8%
Departamento de Asesorías y Consultorías	8	9,3%
Departamento de Capacitación	7	8,1%
Facultad de Postgrado	7	8,1%
Territorial Bolívar	6	7,0%
Facultad de Pregrado Administración Pública	5	5,8%
Grupo de Registro y Control Académico	5	5,8%
Territorial Meta	5	5,8%
Facultad de Pregrado Administración Pública APT	3	3,5%
Subdirección de Alto Gobierno	3	3,5%
Territorial Antioquia	3	3,5%
Territorial Nariño	3	3,5%
Territorial Atlántico	2	2,3%
Territorial Caldas	2	2,3%
Territorial Valle	2	2,3%
Colegio Colombiano del Administrador Público	1	1,2%
Grupo de Gestión de Recaudo y Cartera	1	1,2%
Grupo de Gestión de Talento Humano	1	1,2%
Grupo Tesorería	1	1,2%
Oficina Asesora Jurídica	1	1,2%
Oficina de Sistemas e Informática	1	1,2%
Subdirección Académica	1	1,2%
Territorial Boyacá	1	1,2%
Territorial Cundinamarca	1	1,2%
Territorial Huila	1	1,2%
Territorial Norte de Santander	1	1,2%
Territorial Risaralda	1	1,2%
Territorial Santander	1	1,2%
Territorial Tolima	1	1,2%
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>

Observando los resultados obtenidos, las áreas que con más frecuencia nos consultan y demandan de nuestros servicios durante el mes de febrero fueron: En primer lugar se ubica el Departamento de Asesorías y Consultorías con un 9,3 % seguido del Departamento de capacitación y la Facultad de Postgrado con un 8,1%.

- Se aclara que no se tienen en cuenta los requerimientos recibidos en la oficina de Atención al ciudadano, ya que son solicitudes repetidas o de prueba.



4.2.2.3 Marzo 2016





Área / Territorial	No. Requerimientos marzo	%
Departamento de Asesorías y Consultorías	15	14,4%
<i>Oficina de Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos</i>	12	11,5%
Facultad de Pregrado Administración Pública	8	7,7%
Territorial Bolívar	6	5,8%
Facultad de Pregrado Administración Pública APT	5	4,8%
Grupo de Registro y Control Académico	5	4,8%
Territorial Tolima	5	4,8%
Departamento de Capacitación	4	3,8%
Facultad de Postgrado	4	3,8%
Subdirección de Proyección Institucional	4	3,8%
Territorial Atlántico	4	3,8%
Territorial Huila	4	3,8%
Territorial Nariño	4	3,8%
Subdirección Académica	3	2,9%
Territorial Cauca	3	2,9%
Territorial Norte de Santander	3	2,9%
Dirección Nacional	2	1,9%
Territorial Antioquia	2	1,9%
Territorial Caldas	2	1,9%
Territorial Santander	2	1,9%
Territorial Valle	2	1,9%
Grupo Tesorería	1	1,0%
Oficina de Sistemas e Informática	1	1,0%
Subdirección de Alto Gobierno	1	1,0%
Territorial Cundinamarca	1	1,0%
Territorial Meta	1	1,0%
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

De acuerdo con los resultados obtenidos, las áreas que con más frecuencia nos consultan y demandan de nuestros servicios son: En primer lugar se ubica el Departamento de Asesorías y Consultorías con un 14,4%, seguido de la Facultad de Pregrado Administración Pública con un 7,7 % y la territorial Bolivar con un 5.8%.

- Se aclara que no se tienen en cuenta los requerimientos recibidos en la oficina de Atención al ciudadano, ya que son solicitudes repetidas o de prueba.



#### 4.3 COMPARATIVO ENERO – FEBRERO - MARZO

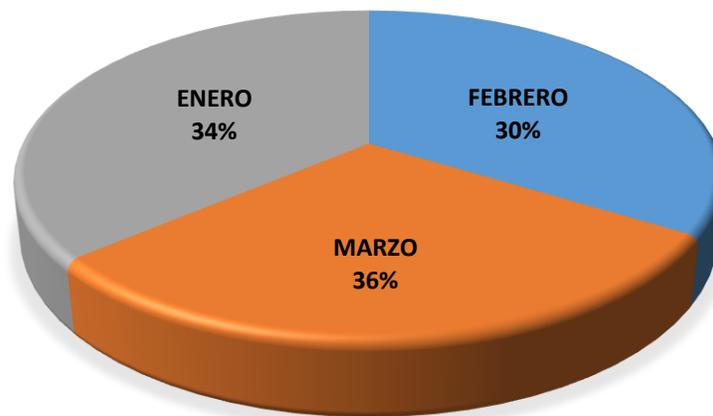
##### Requerimientos recibidos en la Oficina de atención al Ciudadano PQRS

Área / Territorial	Requerimientos enero	%	Requerimientos febrero	%	Requerimientos marzo	%
Colegio Colombiano del Administrador Público	1	1,0%	1	1,2%	0	0,0%
Departamento de Asesorías y Consultorías	12	12,4%	8	9,3%	15	14,4%
Departamento de Capacitación	2	2,1%	7	8,1%	4	3,8%
Dirección Nacional	1	1,0%	0	0,0%	2	1,9%
Facultad de Postgrado	20	20,6%	7	8,1%	4	3,8%
Facultad de Pregrado Administración Pública	4	4,1%	5	5,8%	8	7,7%
Facultad de Pregrado Administración Pública APT	2	2,1%	3	3,5%	5	4,8%
Grupo de Contratación	1	1,0%	0	0,0%	0	0,0%
Grupo de Gestión de Recaudo y Cartera	0	0,0%	1	1,2%	0	0,0%
Grupo de Gestión de Talento Humano	0	0,0%	1	1,2%	0	0,0%
Grupo de Registro y Control Académico	14	14,4%	5	5,8%	5	4,8%
Grupo Tesorería	2	2,1%	1	1,2%	1	1,0%
Oficina Asesora Jurídica	0	0,0%	1	1,2%	0	0,0%
Oficina de Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos	5	5,2%	11	12,8%	12	11,5%
Oficina de Sistemas e Informática	1	1,0%	1	1,2%	1	1,0%
Subdirección Académica	1	1,0%	1	1,2%	3	2,9%
Subdirección Administrativa y Financiera	1	1,0%	0	0,0%	0	0,0%
Subdirección de Alto Gobierno	1	1,0%	3	3,5%	1	1,0%
Subdirección de Proyección Institucional	0	0,0%	0	0,0%	4	3,8%
Territorial Antioquia	2	2,1%	3	3,5%	2	1,9%
Territorial Atlántico	4	4,1%	2	2,3%	4	3,8%
Territorial Bolívar	3	3,1%	6	7,0%	6	5,8%
Territorial Boyacá	3	3,1%	1	1,2%	0	0,0%
Territorial Caldas	0	0,0%	2	2,3%	2	1,9%
Territorial Cauca	2	2,1%	0	0,0%	3	2,9%
Territorial Cundinamarca	0	0,0%	1	1,2%	1	1,0%
Territorial Huila	0	0,0%	1	1,2%	4	3,8%
Territorial Meta	2	2,1%	5	5,8%	1	1,0%
Territorial Nariño	3	3,1%	3	3,5%	4	3,8%
Territorial Norte de Santander	3	3,1%	1	1,2%	3	2,9%
Territorial Risaralda	1	1,0%	1	1,2%	0	0,0%
Territorial Santander	3	3,1%	1	1,2%	2	1,9%
Territorial Tolima	1	1,0%	1	1,2%	5	4,8%
Territorial Valle	2	2,1%	2	2,3%	2	1,9%
<b>TOTALES</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>	<b>86</b>	<b>100%</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>



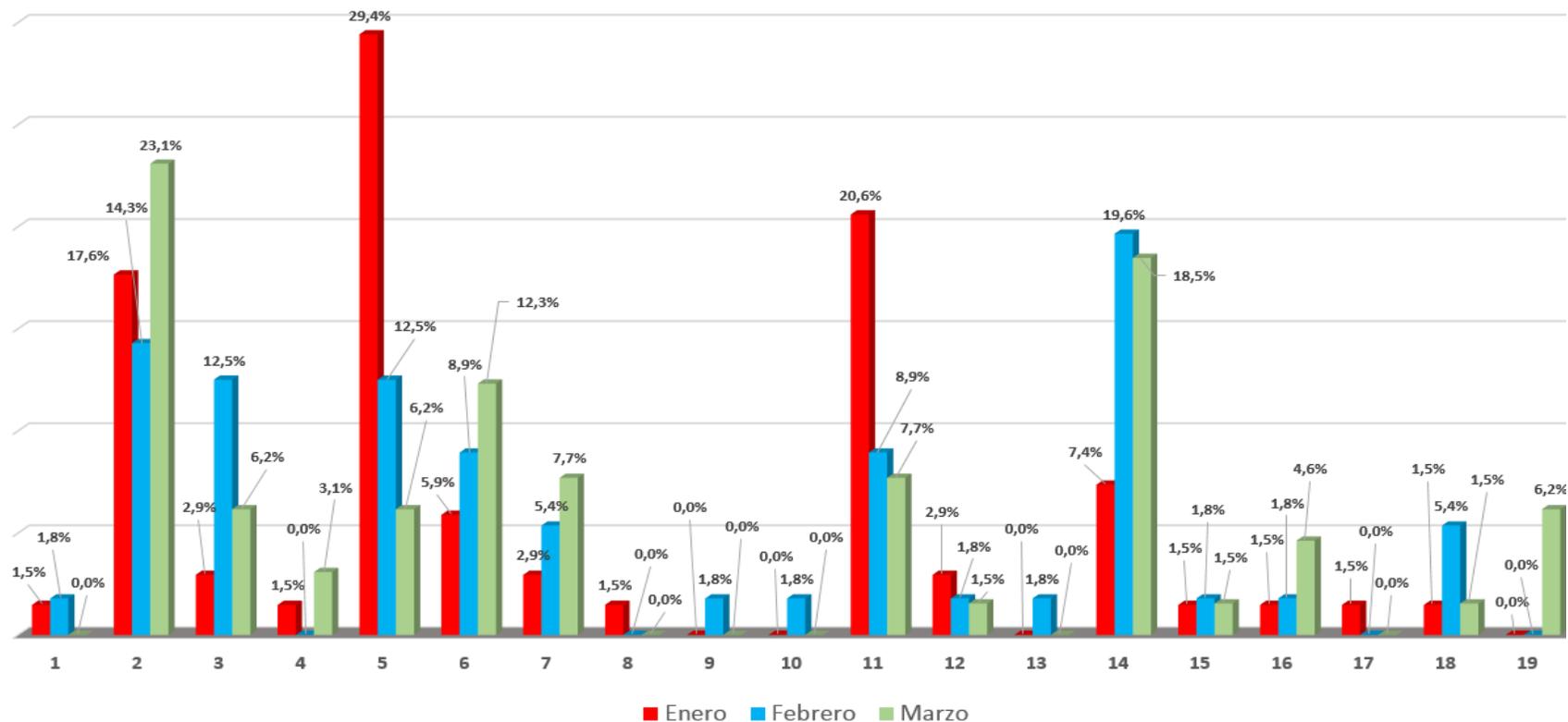
Del consolidado anterior podemos concluir que: en el primer trimestre del año 2016 el mayor porcentaje de requerimientos recibidos fue el Departamento de Asesorías y Consultorías con un 12.2% (35 requerimientos), seguido de la Facultad de Posgrado con un 10.8% (31 requerimientos) y finalmente la Facultad de Pregrado Administración Pública con un 8.4% (24 requerimientos).

### GRAFICO POR MES





### 4.3.1 Gráfico Comparativo



1	Colegio Colombiano del Admón. Público	8	Grupo de Contratación	15	Oficina de Sistemas e Informática
2	Departamento de Asesorías y Consultorías	9	Grupo de Gestión de Recaudo y Cartera	16	Subdirección Académica
3	Departamento de Capacitación	10	Grupo de Gestión de Talento Humano	17	Subdirección Administrativa y Financiera
4	Dirección Nacional	11	Grupo de Registro y Control Académico	18	Subdirección de Alto Gobierno
5	Facultad de Postgrado	12	Grupo Tesorería	19	Subdirección de Proyección Institucional
6	Facultad de Pregrado Admón. Pública	13	Oficina Asesora Jurídica		
7	Facultad de Pregrado Admón. Pública APT	14	Oficina de Atención al Ciudadano - PQRS		



## 5. REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE (enero, febrero y marzo)

### 5.1 REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE

Recibidos desde el 01 de enero hasta el 31 de marzo de 2016, discriminados por área y/o territorial.

Área o Territorial Competente	Requerimientos
Departamento de Asesorías y Consultorías	12
Facultad de Pregrado Administración Pública	4
Territorial Bolívar	3
Subdirección Académica	2
Territorial Cauca	2
Territorial Norte de Santander	2
Departamento de Capacitación	1
Dirección Nacional	1
Facultad de Postgrado	1
Facultad de Pregrado Administración Pública APT	1
Subdirección de Alto Gobierno	1
Territorial Antioquia	1
Territorial Santander	1
Territorial Tolima	1
Territorial Valle	1
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>

\* Nota: se aclara que a la fecha de corte (01 de Abril), treinta y dos (32) requerimientos que se registran como "En Trámite" se encuentran dentro de los términos legales establecidos para su respuesta.



## 5.2 REQUERIMIENTOS VENCIDOS AL 01 DE ABRIL DE 2016.

Área o Territorial Competente	Requerimientos
Territorial Bolívar	1
Territorial Santander	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

## 5.3 REQUERIMIENTOS RECIBIDOS HASTA EL 31 DE MARZO DE 2016 VS REQUERIMIENTOS VENCIDOS AL 01 DE ABRIL 2016.

Estado	Requerimientos
TRAMITADOS	285
EN TRAMITE	2
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>



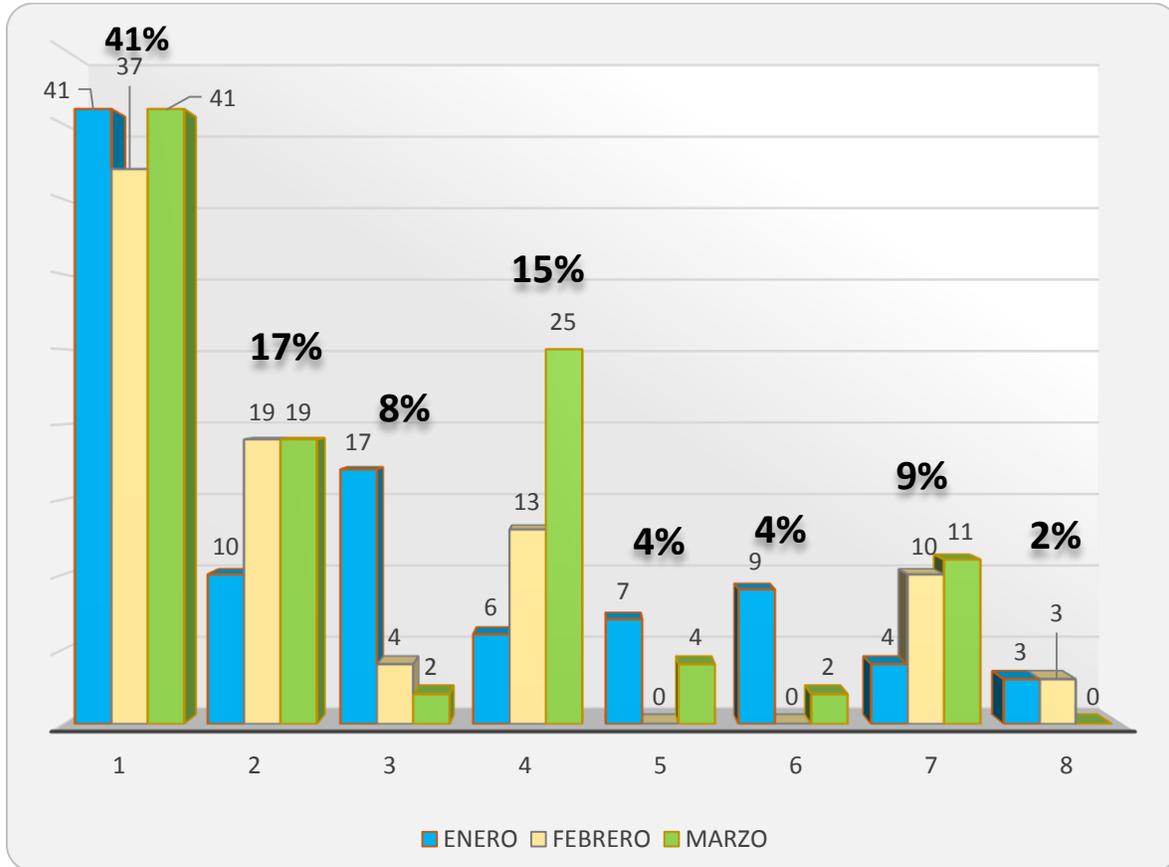
De acuerdo con la información anteriormente expuesta, podemos observar y concluir que el 99% de los requerimientos recibidos durante el primer trimestre en la ESAP y con fecha límite de respuesta a 01 de abril de 2016, están con respuesta. Este resultado es producto del seguimiento y control que realiza la Oficina de Atención al Ciudadano mediante correos electrónicos, comunicados y memorandos realizados periódicamente, dirigido a los enlaces y jefes de las diferentes áreas y/o territoriales para atender los requerimientos solicitados en los tiempos establecidos.



## 6. REQUERIMIENTOS FRECUENTES POR TEMA

No.	TEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	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	119	41%
2	Solicitud de Documentos, certificados, carnet, notas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	10	19	19	48	17%
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	23	8%
4	Consultas o solicitud de asesorías, trámites administrativos.	6	13	25	44	15%
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	11	4%
6	Derecho de Petición, informando denuncias por trámites administrativos.	9	0	2	11	4%
7	Requerimientos repetidos, de prueba del sistema o sin claridad en el asunto.	4	10	11	25	9%
8	Devolución de dinero de matrícula, recibos de pago, derechos pecuniarios, egresados, desplazados (Reclamo, preguntas)	3	3	0	6	2%
<b>TOTAL</b>		<b>97</b>	<b>86</b>	<b>104</b>	<b>287</b>	<b>1</b>

### 6.1 GRÁFICO



Se concluye que los requerimientos por tema con más frecuencia presentada durante el periodo de enero a marzo son: 1. Solicitud de información, egresados, amnistía, matrícula, Matrículas de honor, oferta académica, Especializaciones, inscripciones, Becas, traslados, Capacitaciones, Diplomados, Grados (Peticiónes, Reclamos) con el 41% (119 requerimientos), 2. Solicitud de Documentos, certificados, carnet, notas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición) con el 17% (48 requerimientos) y 3. Consultas o solicitud de asesorías, trámites administrativos con el 15% (44 requerimientos).



## 7. REQUERIMIENTOS CON MAYOR IMPACTO NEGATIVO A LA ENTIDAD

Consecutivos	Área o Territorial Competente	Asunto
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.
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-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.
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-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.



El mayor porcentaje por área de requerimientos con alto impacto negativo a la ESAP fue del 15.4% representado en 2 requerimientos correspondientes a la Facultad de Pregrado Administración Pública. El resto de áreas presentan un porcentaje de 7,7% por un requerimiento cada área o territorial registrado en el cuadro anterior.

## 8. ENCUESTAS DE SATISFACCION Y ANALISIS

A continuación se relacionan las encuestas de satisfacción realizadas por la Oficina de Atención al Ciudadano durante el primer trimestre del año 2016, para tal fin, se tomó una muestra del 10% de los requerimientos recibidos mes a mes y con el formato establecido por la Escuela Superior de Administración Pública.

### 8.1 ENCUESTAS ENERO

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)			
 Escuela Superior de Administración Pública	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1
			Código RE-A-GI-68
Fecha:	11/02/2016		
Nombre completo:	Irving David Velez		
Numero de teléfono	3218006898		
Número de Radicado	SI-0015		
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Facultad de Postgrado		
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial			
SI <input checked="" type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>	
¿Por qué?			
Le pareció bueno el servicio, pero quedó con la duda de que si realiza otro postgrado si le homologan las materias anteriormente vistas.			
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:			
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:			
a) Excelente <input checked="" type="checkbox"/>	b) Buena <input type="checkbox"/>	c) Regular <input type="checkbox"/>	d) Mala <input type="checkbox"/>



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)			
	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1
			Código RE-A-GI-68
Fecha:	11/02/2016		
Nombre completo:	Ana Maria Zuluaga Castillo		
Numero de teléfono	3012375974		
Número de Radicado	CO-0025		
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Facultad de Postgrado		
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial			
SI <input checked="" type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>	
¿Por qué?			
Le sirvió la información, pero un poco demorado porque ya había pagado el semestre			
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:			
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:			
a) Excelente <input type="checkbox"/>	b) Buena <input type="checkbox"/>	c) Regular <input checked="" type="checkbox"/>	d) Mala <input type="checkbox"/>

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)			
	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1
			Código RE-A-GI-68
Fecha:	11/02/2016		
Nombre completo:	Pamela Astrit Sañudo Vélez		
Numero de teléfono	3194362398		
Número de Radicado	CO-0039		
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Territorial Nariño		
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial			
SI <input checked="" type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>	
¿Por qué?			
Le brindaron la información acerca de los Postgrados, le informaron de las maestrías pero no fueron claros en las especializaciones			
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:			
a) Excelente <input type="checkbox"/>	b) Buena <input checked="" type="checkbox"/>	c) Regular <input type="checkbox"/>	d) Mala <input type="checkbox"/>

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)			
	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1
			Código RE-A-GI-68
Fecha:	11/02/2016		
Nombre completo:	Milton Esteban Niño		
Numero de teléfono	3177785956		
Número de Radicado	PE-0023		
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Facultad de Pregrado Administración Pública APT		
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial			
SI <input checked="" type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>	
¿Por qué?			
Se siente satisfecho con la atención			
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:			
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:			
a) Excelente <input checked="" type="checkbox"/>	b) Buena <input type="checkbox"/>	c) Regular <input type="checkbox"/>	d) Mala <input type="checkbox"/>



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)			
	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1
Código RE-A-GI-68			
Fecha:	11/02/2016		
Nombre completo:	Carlos Andres		
Numero de teléfono	3013714318		
Número de Radicado	SD-0044		
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Territorial Atlántico		
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial			
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
¿Por qué?			
Descargó el certificado satisfactoriamente, pero al descargarlo de nuevo le presentó inconvenientes por cambio de plataforma.			
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:			
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:			
a) Excelente <input type="checkbox"/>	b) Buena <input checked="" type="checkbox"/>	c) Regular <input type="checkbox"/>	d) Mala <input type="checkbox"/>
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)			
	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1
Código RE-A-GI-68			
Fecha:	11/02/2016		
Nombre completo:	Jair Enrique Guerrero Córdoba		
Numero de teléfono	3113621163		
Número de Radicado	SI-0054		
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Territorial Antioquia		
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial			
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
¿Por qué?			
Queda a la espera que la territorial Antioquia publique nuevas fechas de inscripción			
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:			
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:			
a) Excelente <input type="checkbox"/>	b) Buena <input checked="" type="checkbox"/>	c) Regular <input type="checkbox"/>	d) Mala <input type="checkbox"/>
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)			
	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1
Código RE-A-GI-68			
Fecha:	11/02/2016		
Nombre completo:	Julian David Vargas		
Numero de teléfono	3024651006		
Número de Radicado	RE-0055		
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Facultad de Pregrado Administración Pública		
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial			
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
¿Por qué?			
Le respondieron , pero no era lo que esperaba			
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:			
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:			
a) Excelente <input checked="" type="checkbox"/>	b) Buena <input type="checkbox"/>	c) Regular <input type="checkbox"/>	d) Mala <input type="checkbox"/>



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)				
 Escuela Superior de Administración Pública	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1	Código RE-A-GI-68
Fecha:	11/02/2016			
Nombre completo:	Robinson Casteñeda			
Numero de teléfono	3103707416			
Número de Radicado	PE-0026			
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Facultad de Postgrado			
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial				
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
¿Por qué?				
Le respondieron en el tiempo estipulado, sin embargo quedaron de comunicarse con el para colaborarle en el tema solicitado				
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:				
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:				
a) Excelente <input type="checkbox"/>	b) Buena <input checked="" type="checkbox"/>	c) Regular <input type="checkbox"/>	d) Mala <input type="checkbox"/>	

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)				
 Escuela Superior de Administración Pública	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1	Código RE-A-GI-68
Fecha:	11/02/2016			
Nombre completo:	Alix Nahual Bentham Calentura			
Numero de teléfono	3108821629			
Número de Radicado	CO-0062			
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Facultad de Postgrado			
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial				
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
¿Por qué?				
Satisfecha con la respuesta				
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:				
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:				
a) Excelente <input checked="" type="checkbox"/>	b) Buena <input type="checkbox"/>	c) Regular <input type="checkbox"/>	d) Mala <input type="checkbox"/>	

Con respecto a las encuestas realizadas a los requerimientos recibidos durante el mes de enero, concluimos que: sobre la respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta, El 4 % de los usuarios califican como “Excelente” el grado de satisfacción de la respuesta, el 44% como “Buena” y el 11% Regular. Lo cual se puede concluir que las respuestas que emitió la ESAP durante este mes de enero fueron satisfactorias para los usuarios que realizaron una solicitud, teniendo en cuenta que el personal se encontraba en periodo de vacaciones hasta el doce (12) de enero.



## 8.2 ENCUESTAS FEBRERO

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)			
 Escuela Superior de Administración Pública	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1
			Código RE-A-GI-68
Fecha:	08/03/2016		
Nombre completo:	Ilda Mary Atehortua Villa		
Numero de teléfono	3127885584		
Número de Radicado	SI-0130		
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Departamento de Asesorías y Consultorías		
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial			
SI <input checked="" type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>	
¿Por qué?			
Recibió la información solicitada			
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:			
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:			
a) Excelente <input type="checkbox"/>	b) Buena <input checked="" type="checkbox"/>	c) Regular <input type="checkbox"/>	d) Mala <input type="checkbox"/>

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)			
 Escuela Superior de Administración Pública	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1
			Código RE-A-GI-68
Fecha:	08/03/2016		
Nombre completo:	Melissa Ceballos		
Numero de teléfono	2561438 - 3127871514		
Número de Radicado	SI-0102		
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Territorial Valle		
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial			
SI <input checked="" type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>	
¿Por qué?			
le respondieron a tiempo y está pendiente de las fechas para inscribirse			
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:			
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:			
a) Excelente <input checked="" type="checkbox"/>	b) Buena <input type="checkbox"/>	c) Regular <input type="checkbox"/>	d) Mala <input type="checkbox"/>



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)			
	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1
Código RE-A-GI-68			
Fecha:	08/03/2016		
Nombre completo:	Yecid Beltran Saenz		
Numero de teléfono	3142375203		
Número de Radicado	SI-0111		
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Subdirección de Alto Gobierno		
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial			
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
¿Por qué?			
Le brindaron la información acerca de la asistencia del señor Jhon Jairo Torres al curso de inducción para alcaldes periodo 2016-2019, sin embargo está pendiente que le aclaren con otro requerimiento sobre las fechas, ya que no coinciden con el certificado.			
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:			
a) Excelente <input type="checkbox"/> b) Buena <input checked="" type="checkbox"/> c) Regular <input type="checkbox"/> d) Mala <input type="checkbox"/>			
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)			
	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1
Código RE-A-GI-68			
Fecha:	08/03/2016		
Nombre completo:	Albert Fabián Mendoza Mendoza		
Numero de teléfono	3112766652		
Número de Radicado	RE-0140		
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Grupo de Registro y Control Académico		
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial			
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
¿Por qué?			
le aclaran su pregunta referente al recibo de pago			
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:			
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:			
a) Excelente <input type="checkbox"/> b) Buena <input checked="" type="checkbox"/> c) Regular <input type="checkbox"/> d) Mala <input type="checkbox"/>			
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)			
	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1
Código RE-A-GI-68			
Fecha:	08/03/2016		
Nombre completo:	Carlos Hector Carlosama Burbano		
Numero de teléfono	3134311264		
Número de Radicado	PE-0172		
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Territorial Nariño		
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial			
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
¿Por qué?			
Le respondieron lo que necesitaba			
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:			
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:			
a) Excelente <input checked="" type="checkbox"/> b) Buena <input type="checkbox"/> c) Regular <input type="checkbox"/> d) Mala <input type="checkbox"/>			



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)				
	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1	Código RE-A-GI-68
Fecha:	08/03/2016			
Nombre completo:	Juan David Rincon			
Número de teléfono:	3186566529			
Número de Radicado	SI-0110			
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Departamento de Asesorías y Consultorías			
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial				
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
¿Por qué?				
La respuesta fué en el tiempo correspondiente, al principio no se pudo abrir el archivo adjunto, sin embargo le aclararon su inquietud				
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:				
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:				
a) Excelente	<input type="checkbox"/>	b) Buena	<input checked="" type="checkbox"/>	c) Regular <input type="checkbox"/> d) Mala <input type="checkbox"/>
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)				
	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1	Código RE-A-GI-68
Fecha:	08/03/2016			
Nombre completo:	Nasly Gineth Jaimes Galván			
Número de teléfono:	3142693174			
Número de Radicado	PR-0121			
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Oficina de Sistemas e Informática			
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial				
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
¿Por qué?				
Le colaboraron con la descarga del recibo de pago				
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:				
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:				
a) Excelente	<input checked="" type="checkbox"/>	b) Buena	<input type="checkbox"/>	c) Regular <input type="checkbox"/> d) Mala <input type="checkbox"/>
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)				
	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1	Código RE-A-GI-68
Fecha:	08/03/2016			
Nombre completo:	Julio Cesar Nuñez Garcia			
Número de teléfono:	3007493590			
Número de Radicado	SI-0104			
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Facultad de Postgrado			
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial				
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
¿Por qué?				
Si era la información que solicitó				
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:				
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:				
a) Excelente	<input type="checkbox"/>	b) Buena	<input checked="" type="checkbox"/>	c) Regular <input type="checkbox"/> d) Mala <input type="checkbox"/>



De los resultados de la encuesta de satisfacción a la respuesta efectuada al 10% de los requerimientos, se concluye lo siguiente: “El 38 % de los usuarios califican como “Excelente” el grado de satisfacción de la respuesta brindada por la ESAP y un 62 % lo califica como bueno, es decir, se concluye un nivel de satisfacción alto, sin embargo, se deben adoptar estrategias con el personal de las áreas y/o territoriales de la ESAP para responder en el menor tiempo posible y de manera completa las inquietudes de los peticionarios.

### 8.3 ENCUESTAS MARZO

 Escuela Superior de Administración Pública		ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)			
		Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1	Código RE-A-GI-68
Fecha:	04/04/2016				
Nombre completo:	Jairo Rodriguez				
Numero de teléfono	3124808010				
Número de Radicado	QU-0214				
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Luz Fanny Pedraza Mendoza / Subdirección de Proyección Institucional				
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial					
SI <input checked="" type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>			
¿Por qué?					
La respuesta fué satisfactoria					
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:					
a) Excelente <input type="checkbox"/>	b) Buena <input checked="" type="checkbox"/>	c) Regular <input type="checkbox"/>	d) Mala <input type="checkbox"/>		



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)			
	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1
Código RE-A-GI-68			
Fecha:	04/04/2016		
Nombre completo:	Leidy Viviana Méndez G		
Número de teléfono	3214117488		
Número de Radicado	SI-0186		
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Nubia Garzón Rivera / Territorial Tolima		
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial			
SI <input type="checkbox"/>		NO <input checked="" type="checkbox"/>	
¿Por qué?			
No le respondieron en concreto, le informan que a la fecha no se han otorgado las becas y que elevaban la consulta al consejo sin darle fechas. Queda insatisfecha la peticionaria			
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:			
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:			
a) Excelente <input type="checkbox"/>	b) Buena <input type="checkbox"/>	c) Regular <input checked="" type="checkbox"/>	d) Mala <input type="checkbox"/>

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)			
	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1
Código RE-A-GI-68			
Fecha:	04/04/2016		
Nombre completo:	Albeiro Andres Fuquen Perez		
Número de teléfono	3134704876		
Número de Radicado	CO-0192		
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Hany Brighth Ramirez Castro / Facultad de Pregrado Administración Pública		
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial			
SI <input checked="" type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>	
¿Por qué?			
Si era la información que solicitó , pero no quedo satisfecho porque la universidad no honologa las tecnologías.			
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:			
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:			
a) Excelente <input type="checkbox"/>	b) Buena <input checked="" type="checkbox"/>	c) Regular <input type="checkbox"/>	d) Mala <input type="checkbox"/>

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)			
	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1
Código RE-A-GI-68			
Fecha:	04/04/2016		
Nombre completo:	Yeidy Carolina Quiroga Galeano		
Número de teléfono	3168626602		
Número de Radicado	PE-0196		
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Hernando Delgado Quintero / Facultad de Postgrado		
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial			
SI <input checked="" type="checkbox"/>		NO <input type="checkbox"/>	
¿Por qué?			
La respuesta fué satisfactoria			
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:			
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:			
a) Excelente <input type="checkbox"/>	b) Buena <input checked="" type="checkbox"/>	c) Regular <input type="checkbox"/>	d) Mala <input type="checkbox"/>



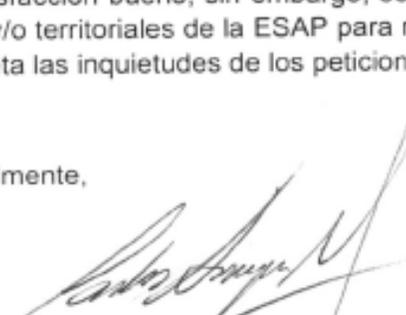
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)				
	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1	Código RE-A-GI-68
Fecha:	04/04/2016			
Nombre completo:	Jaime Garcia Castro			
Número de teléfono	3163023456			
Número de Radicado	IG-0216			
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Luz Fanny Pedraza Mendoza / Subdirección de Proyección Institucional			
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial				
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
¿Por qué?				
Esta satisfecho con la respuesta				
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:				
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:				
a) Excelente <input checked="" type="checkbox"/> b) Buena <input type="checkbox"/> c) Regular <input type="checkbox"/> d) Mala <input type="checkbox"/>				
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)				
	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1	Código RE-A-GI-68
Fecha:	04/04/2016			
Nombre completo:	David Santiago Gómez			
Número de teléfono	3002665244			
Número de Radicado	CO-0223			
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Gloria Nancy Cuesta Rodriguez / Territorial Caldas			
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial				
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
¿Por qué?				
Recibió la información solicitada				
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:				
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:				
a) Excelente <input checked="" type="checkbox"/> b) Buena <input type="checkbox"/> c) Regular <input type="checkbox"/> d) Mala <input type="checkbox"/>				
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)				
	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1	Código RE-A-GI-68
Fecha:	04/04/2016			
Nombre completo:	Nancy Astrid Sotelo Peña			
Número de teléfono	3134198422			
Número de Radicado	PE-0226			
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Blanca Elsy Zabala Rodríguez / Departamento de Capacitación			
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial				
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
¿Por qué?				
La respuesta se dio en los tiempos establecidos, sin embargo el objetivo no se cumplió ya que la universidad en este momento no brinda el acompañamiento solicitado				
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:				
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:				
a) Excelente <input type="checkbox"/> b) Buena <input checked="" type="checkbox"/> c) Regular <input type="checkbox"/> d) Mala <input type="checkbox"/>				



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)					
	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1	Código RE-A-GI-68	
Fecha:	04/04/2016				
Nombre completo:	Clementina Rodriguez				
Número de teléfono:	3134607182				
Número de Radicado:	SI-0229				
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Consuelo Buitrago Bolivar / Territorial Meta				
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial					
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
¿Por qué?					
Le respondieron lo que necesitaba.					
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:					
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:					
a) Excelente	<input checked="" type="checkbox"/>	b) Buena	<input type="checkbox"/>	c) Regular	<input type="checkbox"/>
d) Mala	<input type="checkbox"/>				
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN ACERCA DEL TRÁMITE DE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS A LA ESAP (PQRS)					
	Versión: 02	Fecha: 01/08/2012	Página 1 de 1	Código RE-A-GI-68	
Fecha:	04/04/2016				
Nombre completo:	Cristian David Sanabria Rodriguez				
Número de teléfono:	3184130653				
Número de Radicado:	SI-0231				
Funcionario - Dependencia o Sede Territorial que emitió la respuesta:	Hany Brighth Ramirez Castro / Facultad de Pregrado Administración Pública				
1) La respuesta emitida por la ESAP fue pertinente a su requerimiento inicial					
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
¿Por qué?					
Le respondieron lo que necesitaba.					
2) En términos de oportunidad en la respuesta evalúe:					
La respuesta emitida por la ESAP referente a la prontitud en los tiempos de respuesta fue:					
a) Excelente	<input checked="" type="checkbox"/>	b) Buena	<input type="checkbox"/>	c) Regular	<input type="checkbox"/>
d) Mala	<input type="checkbox"/>				

De los resultados de la encuesta de satisfacción a la respuesta efectuada al 10% de los requerimientos correspondientes al mes de marzo, se concluye lo siguiente: "El 44% de los usuarios califican como "Excelente" el grado de satisfacción de la respuesta brindada por la ESAP, el 44% como "Bueno" y un 11% lo califican como "Regular". Se concluye un nivel de satisfacción bueno, sin embargo, se deben adoptar estrategias con el personal de las áreas y/o territoriales de la ESAP para responder en el menor tiempo posible y de manera completa las inquietudes de los peticionarios.

Cordialmente,

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