



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



130.1380

Bogotá, D.C.; 28 de mayo de 2015

Doctora
LILIA INÉS ROJAS PARRA
Secretaria General (E)
ESAP
Sede Central

Asunto: Informe primer trimestre 2015 de la Oficina de Atención al Ciudadano –
Quejas y reclamos ESAP.

Respetada doctora Lilia

Comedidamente le hago entrega del informe del primer trimestre de la Oficina de
atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos.

En el presente documento encontrará lo siguiente:

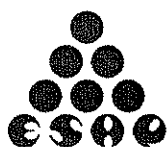
- Tipos de requerimientos radicados durante el primer trimestre
- Requerimientos tramitados
- Cantidad de requerimientos vencidos por áreas y Territoriales en el primer trimestre.
- Cantidad de requerimientos en trámite y vencidos por Áreas y Territoriales en el primer trimestre.
- Relación de los requerimientos de alto impacto para la entidad durante el tercer trimestre.

Cordialmente,


JOHANA A. HERRERA SANCHEZ
Profesional Especializado
Secretaría General
Of. Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos
ESAP Sede Central.

Anexos: 4


Recibido 28.5.15
2015/05/28
11:50 am



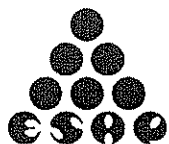
1. Informe de los requerimientos.

Convenciones

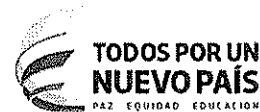
CONVENCIONES		Días
Agradecimiento	Ag	15
Consulta	Co	30
Derecho de Petición de interés general	DPIG	15
Derecho de Petición de interés particular	DPIP	15
Felicitación	Fe	15
Petición	Pe	15
Pregunta	Pr	15
Queja	Qu	15
Reclamo	Re	15
Solicitud de Información	SI	15
Sugerencia	Su	15
Solicitud de documentos	SD	10
Requerimiento de Prueba	RP	N/A

❖ Tipos de requerimientos radicados durante el tercer trimestre

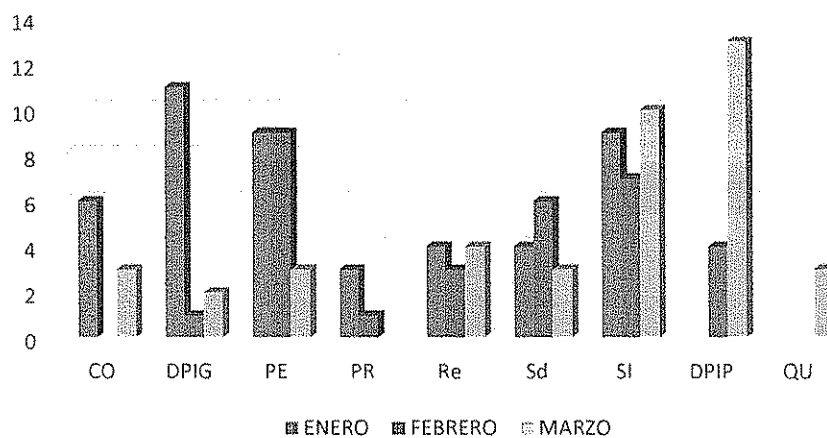
TIPO DE REQUERIMINETO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENRAL
CO	6		3	9
DPIG	11	1	2	14
PE	9	9	3	21
PR	3	1		4
Re	4	3	4	11
SD	4	6	3	13
SI	9	7	10	26
DPIP		4	13	17
QU			3	3
TOTAL GENERAL	46	31	41	118



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



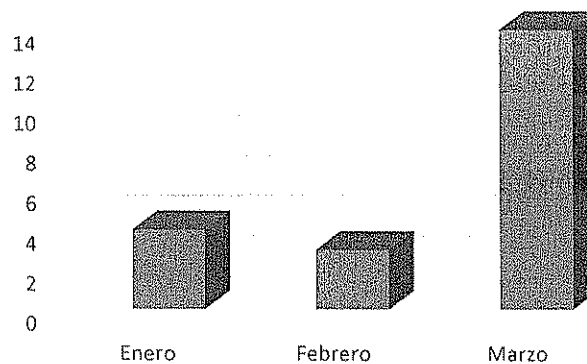
Total de Requerimientos



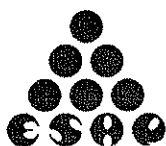
❖ Requerimientos tramitados fuera de términos en el primer trimestre

Mes	Vencido
Enero	4
Febrero	3
Marzo	14
Total general	21

Vencido



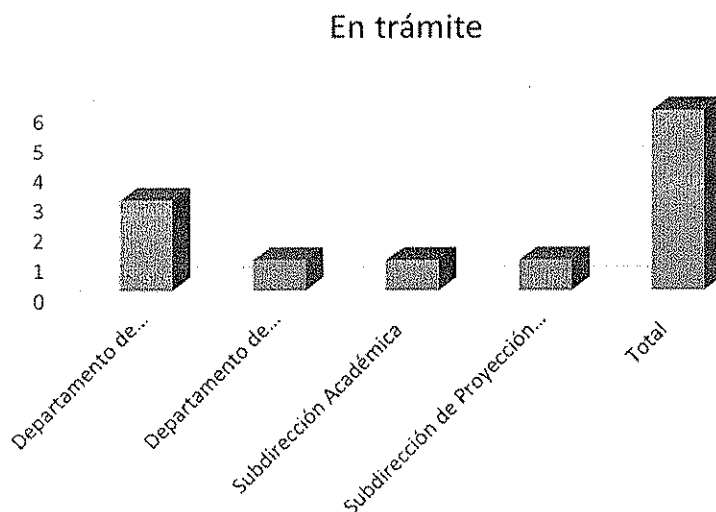
❖ Cantidad de requerimientos vencidos por Áreas y Territoriales



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia

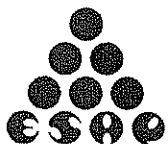


Área o Territorial	En trámite
Departamento de Capacitación	3
Departamento de Asesorías y Consultorías	1
Subdirección Académica	1
Subdirección de Proyección Institucional	1
Total	6

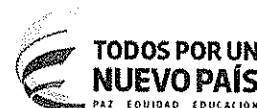


2. Relación de los requerimientos de alto impacto para la entidad durante el primer trimestre

Reporte estadístico y descriptivo de los temas radicados a través del sistema de Atención al Ciudadano –Quejas y Reclamos de la entidad temas recurrentes y de alto impacto negativo para la ESAP durante el primer trimestre de 2015. Esta información es tomada de la matriz de trazabilidad y suministrada por la contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos Diana Monroy.



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



NUNERO DE RADICADO	AREA	TEMA	TOTAL REQUERIMINETOS
CO-0014; IP-0033	Territorial Nariño	Solicitud de información, egresados, amnistía, matrícula, Matrículas de honor, oferta académica, Especializaciones, inscripciones, Becas, traslados, Capacitaciones, Diplomados, Grados.(peticiones, Reclamos)	2
SD-0004; PE-0016; PE-0060; SD-0063; PE-0065; QU-0068; PE-0074; PE-0083; IP-0085; SD-0091; SD-0095; QU-0099; QU-0102; IP-0110; RE-0112	Territorial Atlántico; Territorial Antioquia; Departamento de Capacitación; Territorial Huila; Territorial Bolívar; Territorial Norte de Santander	Solicitud de Documentos, certificados, carnet, notas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	15
PE-0043; IP-0023; SD-0056	Grupo de Registro y Control Académico; Oficina de Sistemas e Informática	Inconvenientes con las inscripciones, materias, asignaturas, notas, matrículas, exámenes, paz y salvo de Biblioteca problemas con el aplicativo (software), contraseñas, etc. (quejas, reclamos).	2
RE-0062; CO-0114; QU-0115	Grupo de Contratación; Facultad de Postgrado	Consultas o solicitud de asesorías, reclamos por trámites administrativos.	2
QU-0059; QU-0079; IG-0092; QU-0093; IP-0097; IP-0106	Territorial Risaralda; Dirección Nacional; Territorial Antioquia; Grupo Tesorería; Facultad de Pregrado Administración Pública; Facultad de Pregrado Administración Pública APT	Quejas mal trato por parte de funcionarios, Reclamos mal servicio por parte de los funcionarios, trámites administrativos, incumplimiento en respuestas de requerimientos	6
IP-0006; IP-0009; PE-0046	Grupo de Registro y Control Académico; Subdirección Académica	Devolución de dinero de matrícula, recibos de pago, derechos pecuniarios, egresados, desplazados (Reclamo, preguntas)	3
TOTAL			30

