



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



130.1380

Bogotá, D.C.; 17 de julio de 2015

Doctor
FERNANDO YARPAZ
Secretario General
ESAP
Sede Central

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

Respetado doctor Yarpaz

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

En el presente documento encontrará lo siguiente:

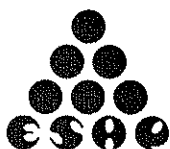
- Tipos de requerimientos radicados durante el primer semestre
- Requerimientos tramitados
- Cantidad de requerimientos vencidos por áreas y Territoriales en el primer semestre
- Cantidad de requerimientos en trámite y vencidos por Áreas y Territoriales en el primer semestre.
- Relación de los requerimientos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

Cordialmente,

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

06-08-15
SEL-GET

Anexos: 6



1. Informe de los requerimientos.

Convenciones

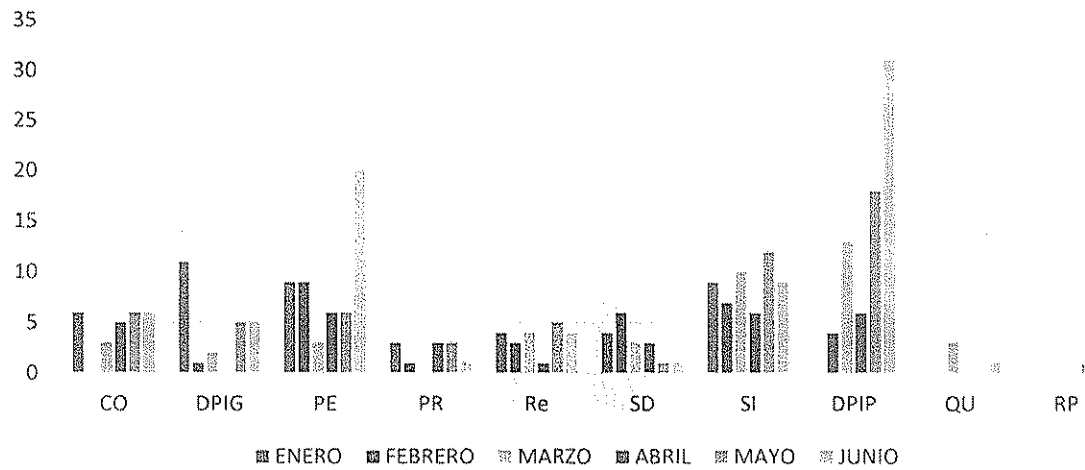
CONVENCIONES		Días
Agradecimiento	Ag	15
Consulta	Co	30
Derecho de Petición de interés general	DPIG	15
Derecho de Petición de interés particular	DPIP	15
Felicitación	Fe	15
Petición	Pe	15
Pregunta	Pr	15
Queja	Qu	15
Reclamo	Re	15
Solicitud de Información	SI	15
Sugerencia	Su	15
Solicitud de documentos	SD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

❖ Tipos de requerimientos radicados durante el primer semestre 2015

TIPO DE REQUERIMINETO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENRAL
CO	6	0	3	5	6	6	26
DPIG	11	1	2	0	5	5	24
PE	9	9	3	6	6	20	53
PR	3	1	0	3	3	1	11
Re	4	3	4	1	5	4	21
SD	4	6	3	3	1	1	18
SI	9	7	10	6	12	9	53
DPIP		4	13	6	18	31	72
QU	0	0	3	0	0	1	4
RP	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL GENERAL	46	31	41	30	57	78	283

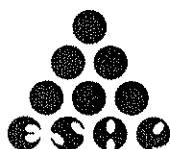


Total Requerimientos

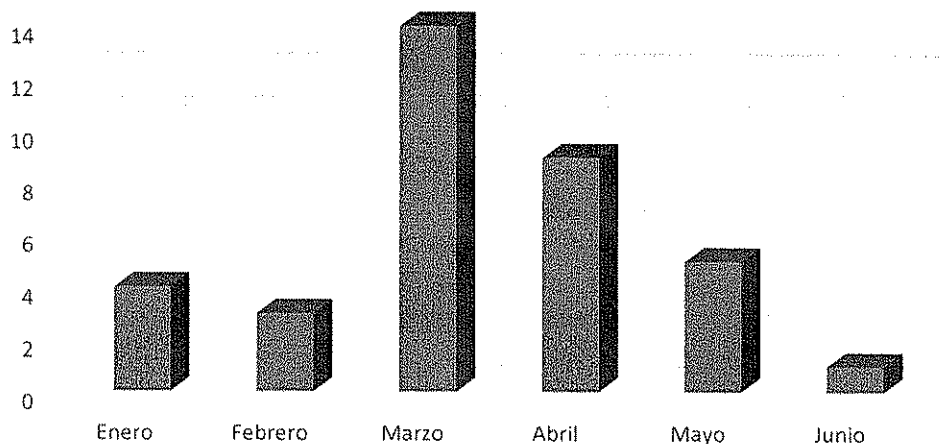


❖ Requerimientos tramitados fuera de términos en el primer semestre 2015

Mes	Vencido
Enero	4
Febrero	3
Marzo	14
Abril	9
Mayo	5
Junio	1
Total general	36

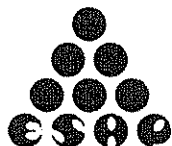


Tramitado fuera de términos

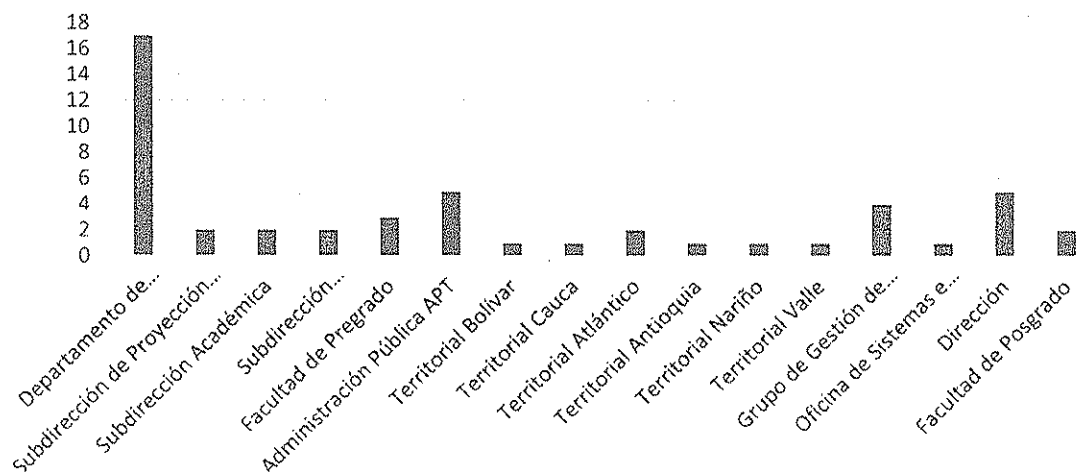


❖ Cantidad de requerimientos vencidos por Áreas y Territoriales

Área o Territorial	En trámite
Departamento de Capacitación	17
Subdirección de Proyección Institucional	2
Subdirección Académica	2
Subdirección Administrativa y financiera	2
Facultad de Pregrado	3
Administración Pública APT	5
Territorial Bolívar	1
Territorial Cauca	1
Territorial Atlántico	2
Territorial Antioquia	1
Territorial Nariño	1
Territorial Valle	1
Grupo de Gestión de Talento Humano	4
Oficina de Sistemas e Informática	1
Dirección	5
Facultad de Posgrado	2
Total	50



Requerimientos Vencidos



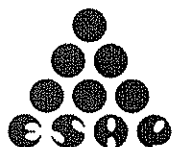
2. Relación de los requerimientos de alto impacto para la entidad durante el primer Semestre 2015

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 Semestre 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.

NUNERO DE RADICADO	AREA	TEMA	TOTAL REQUERIMINETOS
CO-0014; IP-0033; SI-0120; SI-0123; SI-0124; CO-0135; CO-0146; SI-0147; SI-0155; SI-0162; SI-0170; PR-0176; SI-0179 IP-0188; IP-0190; SI-0195; PR-0198; CO-0205; SI-0221; IG-0222; IP-0238; IP-0244; IP-0256; SI-0261; IP-0265	Territorial Valle; Facultad de Postgrado; Departamento de Capacitación; Administración Pública APT; Territorial Antioquia; Territorial Bolívar; Territorial Nariño	Solicitud de información, egresados, amnistía, matrícula, Matrículas de honor, oferta académica, Especializaciones, inscripciones, Becas, traslados, Capacitaciones, Diplomados, Grados.(peticiones, Reclamos)	25



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; IP-0128; SD- 0132; SD-0134; PR- 0143; SD-0144; SI- 0148; RE-0151, QU- 0154, RE-0163; IP- 0167; IP-0169; PE- 0173; IP-0174; IP- 0185; CO-0196; SD- 0199; CO-0211; PE- 0230; IP-0236; IP- 0237; PE-0250; IP- 0257	Territorial Nariño; Departamento de Capacitación; Grupo de Registro y Control Académico; Territorial Norte de Santander; Colegio Colombiano de Administrador Público; Territorial Santander; Territorial Bolívar; Territorial Atlántico; Territorial Antioquia; Territorial Huila; Territorial Bolívar	Solicitud de Documentos, certificados, acta de grado, notas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	36
PE-0043; IP-0023; SD- 0056; RE-0126; CO- 0136; PR-0145; IP- 0245; PE-0251; PE- 0252 ;QU-0258; CO- 0259; SI-0262; IP- 0270; CO-0273; IP- 0279	Territorial Bolívar; Subdirección de Alto Gobierno; Facultad de Postgrado; Oficina de Sistemas e Informática; Territorial Nariño; Grupo de Registro y Control Académico; Territorial Cundinamarca	Inconvenientes con las inscripciones, materias, asignaturas, notas, matrículas, exámenes, paz y salvo de Biblioteca problemas con el aplicativo (software), contraseñas, etc. (quejas, reclamos), pagina web,	15
RE-0062; CO-0114; QU-0115; CO-0125; CO-0140; CO-0142; CO-0150; CO-0153; CO-0175; CO-0178; CO-0209; CO-0213; CO-0228; IP-0234; IP- 0280	Departamento de Asesorías y Consultorías; Territorial Atlántico	Consultas o solicitud de asesorías, reclamos por trámites administrativos	15
QU-0059; QU-0079 ; IG-0092; QU-0093; IP- 0097; IP-0106; IP- 0133; IP-0202; IP- 0212; IP-0243 QU- 0281;	Grupo de Gestión de Talento Humano; Territorial Bolívar	Quejas mal trato por parte de funcionarios, Reclamos mal servicio por parte de los funcionarios, trámites administrativos, incumplimiento en respuestas de requerimientos, Derecho de petición solicitando pago de incapacidades, certificados laborales; e	11



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



IP-0006; IP-0009; PE-0046; QU-0149, IG-0189 PE-0207; IP-023; IP-0278	Territorial Boyacá; Subdirección Académica; Territorial Bolívar	Devolución de dinero de matrícula, recibos de pago, derechos pecuniarios, egresados, desplazados (Reclamo, preguntas)	8
TOTAL			110

JOHANA A. HERRERA SANCHEZ

Profesional Especializado

Secretaría General

Of. Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos

ESAP Sede Central.

