



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: cuarto Informe mensual de la Oficina de Atención al Ciudadano – Quejas y reclamos.

Respetada doctora Lilia

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

En el presente documento encontrará lo siguiente:

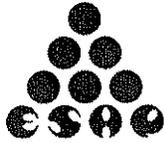
1. Informe estadístico y descriptivo de los requerimientos ingresados a través del sistema de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos en el mes de abril 2015.
2. Reporte estadístico y descriptivo de los temas recurrentes y de alto impacto para la entidad en el periodo que va en el mes de abril 2015.

Cordialmente,

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

Anexos: 3

Recibido 9.9.11  
20150528  
11:50 AM



## 1. Informe de los requerimientos.

### Convenciones

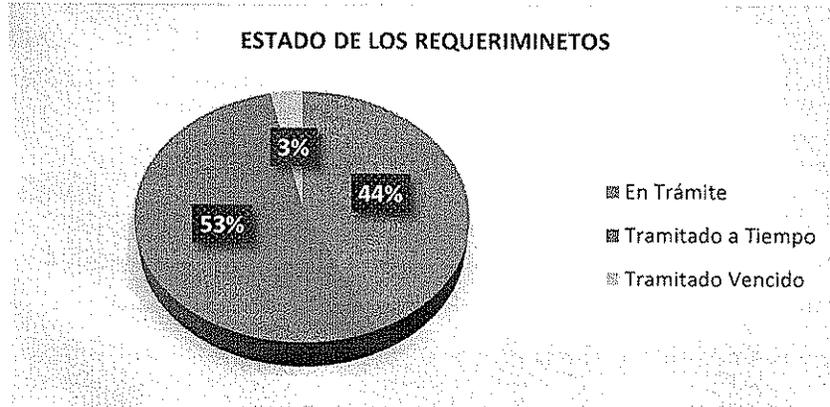
CONVENCIONES		Días
Agradecimiento	Ag	15
Consulta	Co	30
Derecho de Petición de interés general	DPIG	15
Derecho de Petición de interés particular	DPIP	15
Felicitación	Fe	15
Petición	Pe	15
Pregunta	Pr	15
Queja	Qu	15
Reclamo	Re	15
Solicitud de Información	SI	15
Sugerencia	Su	15
Solicitud de documentos	SD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

- ❖ Clasificación de los requerimiento y estado del trámite entre el 01 de abril al 30 de abril del 2015.

Tipo de Requerimiento	Estado de Gestión			Total por tipo
	En trámite	Tramitado a tiempo	Tramitado Vencido	
Co	5			5
DPIP	2	4		6
Pe	2	3	1	6
Pr		3		3
Re		1		1
SI	1	5		6
SD	3			3
<b>Total General</b>				<b>30</b>

- ❖ Estado de la gestión consolidado entre el 01 de abril al 30 de abril de 2015.

Estado	Total
En Trámite	13
Tramitado a Tiempo	16
Tramitado Vencido	1
<b>Total general</b>	<b>30</b>

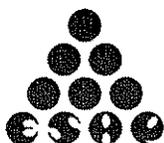


❖ Cantidad de requerimientos vencidos sin respuesta por Áreas y Territoriales

Área o Territorial	En trámite
Dirección Nacional	1
Departamento de Asesorías y Consultorías	1
Departamento de Capacitación	3
Territorial Bolívar	1
Territorial Huila	1
Territorial Nariño	1
Grupo Tesorería	1
<b>Total</b>	<b>12</b>

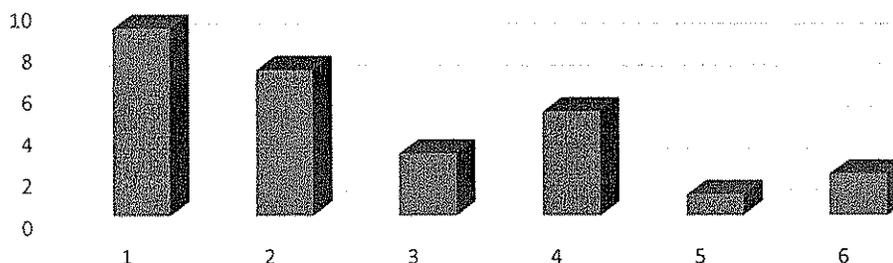
**2. Reporte descriptivo por temas de los requerimientos.**

No	TEMA	CANTIDAD
1	Solicitud de información, egresados, amnistía, matrícula, oferta académica, inscripciones, Becas, traslados, Capacitaciones. (peticiones, Reclamos)	9
2	Solicitud de Documentos, certificados, actas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	7
3	Inconvenientes con las inscripciones, materias, asignaturas, notas, matrículas, y problemas con el aplicativo (software), contraseñas, etc. (quejas, reclamos).	3
4	Consultas o solicitud de asesorías, trámites administrativos.	5



5	Quejas trámites administrativos, incumplimiento en respuestas de requerimientos.	1
6	Derecho de Petición, inconformidad en la respuesta, pago de incapacidad,	2
<b>TOTAL</b>		<b>27</b>

### REQUERIMIENTOS POR TEMAS



#### 2.1 Alto impacto negativo para la Entidad.

Consecutivos	Área o Territorial competente	Asunto	No. Total de Requerimientos
RE-0126	Territorial Bolívar	Interpone el reclamo, argumentando que no le han dado solución a su inconveniente con las notas del VI semestre.	1

Cordialmente,

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