



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



130.1380

Bogotá, D.C.; 7 de diciembre de 2015

Doctor
FERNANDO YARPAZ
Secretario General
ESAP
Sede Central

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

Respetado doctor

Comedidamente le hago entrega del informe del mes de diciembre 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 diciembre 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 diciembre 2015.

Cordialmente,

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

Anexos: 5 FOLIOS

Recibido
2015 Dic 10
11:44 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 requerimientos y el estado del trámite del mes de diciembre del 2015.

Tipo de Requerimiento	Estado de Gestión			Total por tipo
	En trámite	Tramitado a tiempo	Tramitado vencido	
DPIP	6	3	0	9
Pe	6	1	0	7
Pr	1	0	0	1
Re	1	2	0	3
SD	1	0	0	1
SI	3	3	0	6
TOTAL	18	9	0	27

- ❖ Estado de la gestión consolidado entre el 01 de diciembre 7 de diciembre de 2015.

Estado	Total
En Trámite	18
Tramitado a Tiempo	9
Total general	27

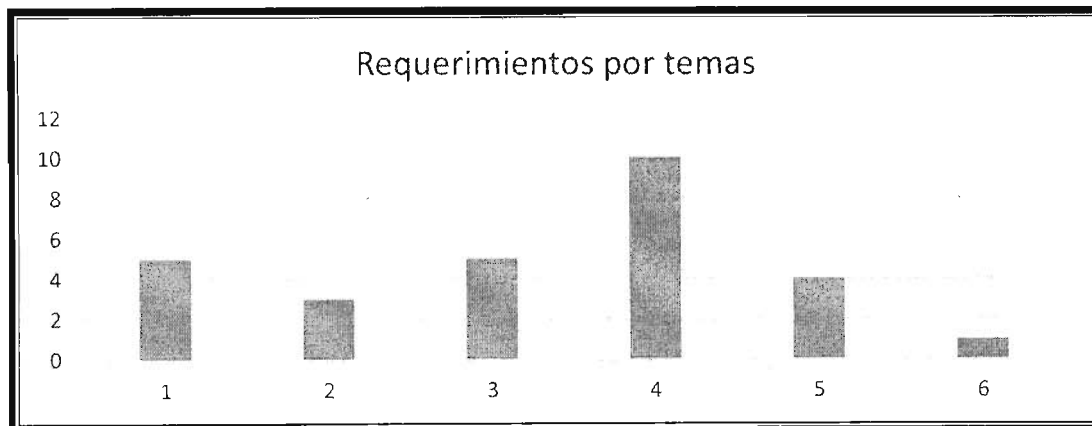
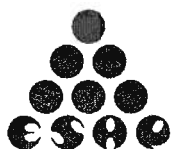


❖ Cantidad de requerimientos vencidos sin respuesta por Áreas y Territoriales

A la fecha del presente informe del mes de diciembre, no se encuentran requerimientos vencidos sin respuesta.

2. Reporte descriptivo por temas de los requerimientos.

No.	TEMA	CANTIDAD
1	Solicitud de información, egresados, amnistía, matrícula, Matrículas de honor, oferta académica, Especializaciones, inscripciones, Becas, traslados, reintegros, Capacitaciones, Diplomados, Grados.(peticiones, Reclamos)	4
2	Solicitud de Documentos, certificados, carnet, notas, diplomas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	3
3	Inconvenientes con las inscripciones, materias, asignaturas, notas, matrículas, cursos, exámenes, paz y salvo de Biblioteca problemas con el aplicativo (software), pagina web, contraseñas, etc. (quejas, reclamos).	5
4	Consultas o solicitud de asesorías, trámites administrativos. Sugerencias; elección de personeros	10
5	Requerimientos repetidos, de prueba del sistema o sin claridad en el asunto.	4
6	Devolución de dinero de matrícula, descuentos, recibos de pago, derechos pecuniarios, egresados, pagos extraordinarios, desplazados (Reclamo, preguntas)	1
TOTAL		27

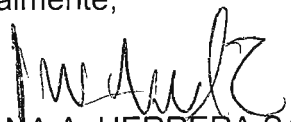


- La grafica muestra que a la fecha del presente informe el mayor número de requerimiento va dirigido a temas referentes a la elección de personeros.

2.1 Alto impacto negativo para la Entidad.

NUNERO DE RADICADO	AREA	TEMA	TOTAL REQUERIMINETOS
PE-0680	ESAP Campus Virtual	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,	1
QU-0667; IP-0683; PE-0692	Departamento de Asesorías y Consultorías	Quejas y Reclamos por mal trato por parte de funcionarios, trámites administrativos elección de personeros, sin comunicación telefónica, inconvenientes con las inscripciones al concurso de personeros	3
TOTAL			4

Cordialmente,


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