

Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



130.1380

Bogotá, D.C.; 16 de marzo de 2015

Doctor
CESAR BARRERA ÁVILA
Secretario General
ESAP
Sede Central

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

Respetado doctor Barrera

Comedidamente le hago entrega del segundo informe 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 febrero 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 febrero 2015.

Cordialmente,

DIANA MARCELA MONROY RAMOS
Asistente Administrativo
Secretaría General
Of. Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos
ESAP Sede Central.

Anexos: 4

Sede Nacional – Bogotá – Calle 44 N° 53 – 37 CAN. PBX: 222790
Fax: (091)2202790 ext. 7205 correo electrónico: ventanillaunica@esap.edu.co
<http://www.esap.edu.co>

Recibido Of. 11
2015/Mar/17/16
4:00pm



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

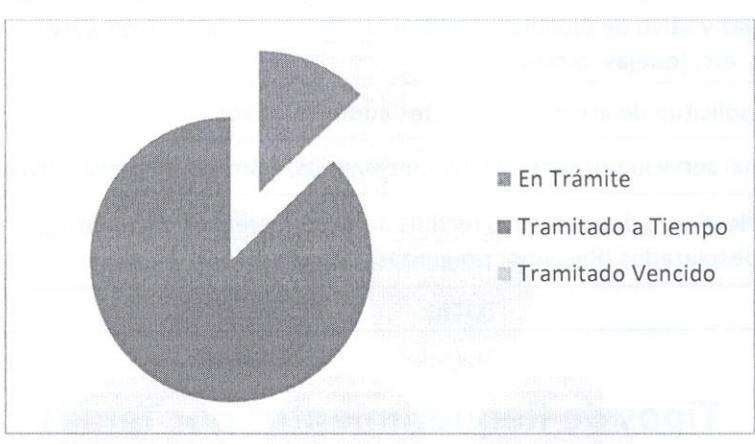
- ❖ Clasificación de los requerimiento y estado del trámite entre el 01 de enero al 28 de febrero del 2015.

Tipo de Requerimiento	Estado de Gestión			Total por tipo
	En trámite	Tramitado a tiempo	Tramitado Vencido	
Ag				
Co				
DPIG		1		1
DPIP		4		4
Fe				
Pe	2	7		9
Pr	1			1
Qu				
Re		3		3
SI		7		7
Su				
SD	1	5		6
RP				
Total General				31



❖ Estado de la gestión consolidado entre el 01 de enero al 30 de enero de 2015

Estado	Total
En Trámite	4
Tramitado a Tiempo	27
Tramitado Vencido	0
Total general	31



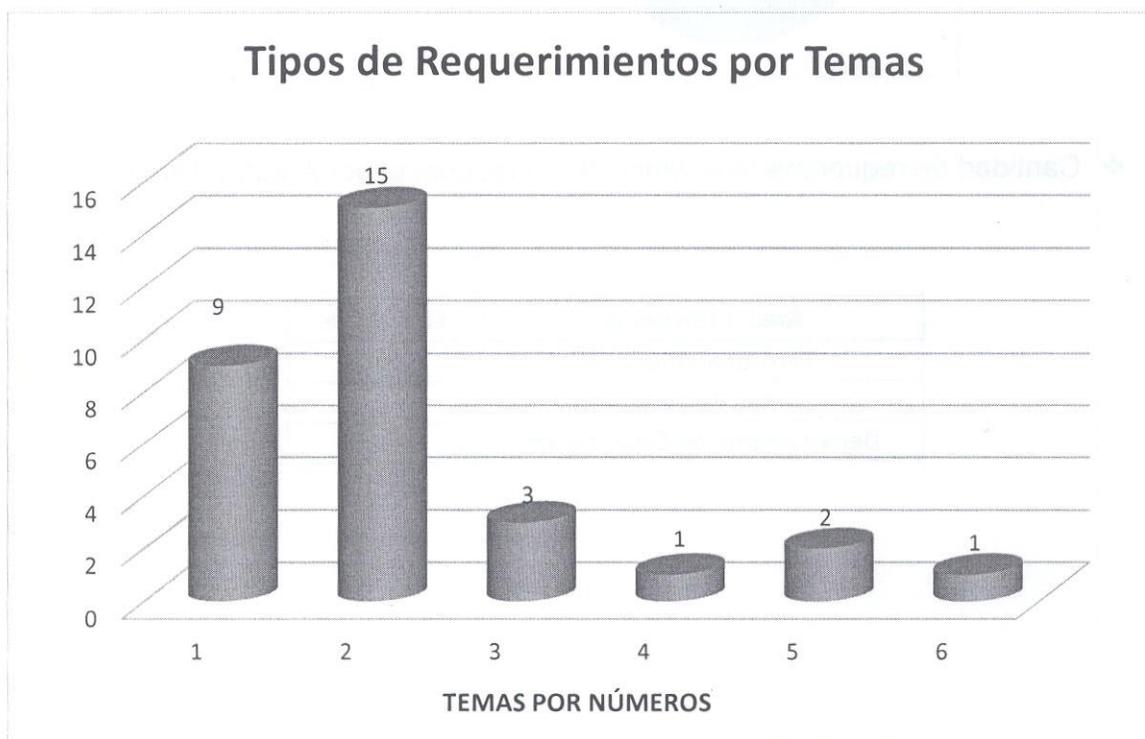
❖ Cantidad de requerimientos vencidos sin respuesta por Áreas y Territoriales

Área o Territorial	En trámite
Territorial Atlántico	1
Facultad de Postgrado	2
Departamento de Capacitación	1



2. Reporte descriptivo por temas de los requerimientos.

No.	TEMA	CANTIDAD
1	Solicitud de información, egresados , amnistía , matrícula, Matrículas de honor, oferta académica, inscripciones, Becas, traslados, Capacitaciones, cursos vacacionales, reintegros , Maestrías, especializaciones, libros etc.(peticiones, Reclamos)	9
2	Solicitud de Documentos, certificados, carnet, notas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	15
3	Inconvenientes con las inscripciones, materias, asignaturas, notas, matrículas, exámenes, paz y salvo de Biblioteca problemas con el aplicativo (software), contraseñas, etc. (quejas, reclamos).	3
4	Consultas o solicitud de asesorías, trámites administrativos.	1
5	Reclamos mal servicio por parte de los funcionarios, trámites administrativos.	2
6	Devolución de dinero de matrícula, recibos de pago, derechos pecuniarios, egresados, desplazados (Reclamo, preguntas)	1
TOTAL		31





2.1 Alto impacto negativo para la Entidad.

Consecutivos	Área o Territorial competente	Asunto	No. Total de Requerimientos
QU-0059	Territorial Risaralda	Quejas, Reclamos por mal trato o mal servicio por parte de los funcionarios.	1
RE-0062	Grupo de Contratación	Incumplimiento en la entrega de Certificados, (reclamo).	1

Cordialmente,

DIANA MARCELA MONROY RAMOS
Asistente Administrativo
Secretaría General
Of. Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos
ESAP Sede Central