



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



130.1380

Bogotá, D.C.; 4 de agosto de 2015

Doctor
FERNANDO YARPAZ
Secretario General
ESAP
Sede Central

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

Respetado doctor Yarpaz:

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

En el presente documento encontrará lo siguiente:

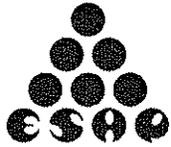
1. Informe estadístico y descriptivo de los requerimientos ingresados a través
del sistema de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos en el mes de
julio 2015.
2. Reporte estadístico y descriptivo de los temas recurrentes y de alto impacto
para la entidad en el periodo que va en el mes de julio 2015.

Cordialmente,


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

Anexos: 5 FOLIOS


06-08-15
SEC. GEN.



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

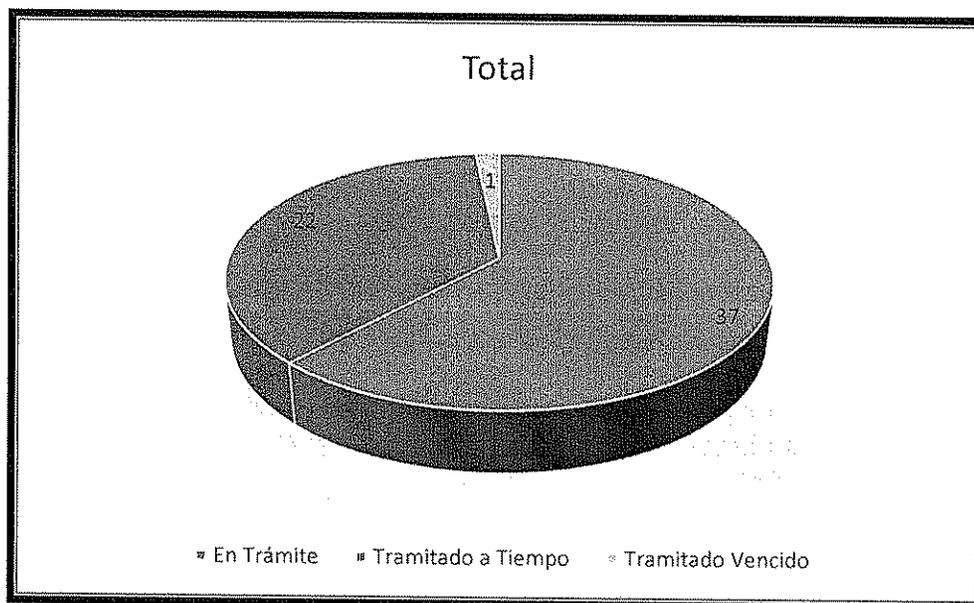
- ❖ Clasificación de los requerimiento y estado del trámite entre el 01 de julio al 31 de julio del 2015.

Tipo de Requerimiento	Estado de Gestión			Total por tipo
	En trámite	Tramitado a tiempo	Tramitado vencido	
Co	0	1	0	1
DPIP	12	9	1	22
DPIG	3	1	0	4
Pe	9	2	0	11
Re	6	1	0	7
SI	5	6	0	11
SD	1	1	0	2
QU	1	1	0	2
	Total General			60



❖ Estado de la gestión consolidado entre el 01 de julio al 31 de julio de 2015.

Estado	Total
En Trámite	37
Tramitado a Tiempo	22
Tramitado Vencido	1
Total general	60



❖ Cantidad de requerimientos vencidos sin respuesta por Áreas y Territoriales

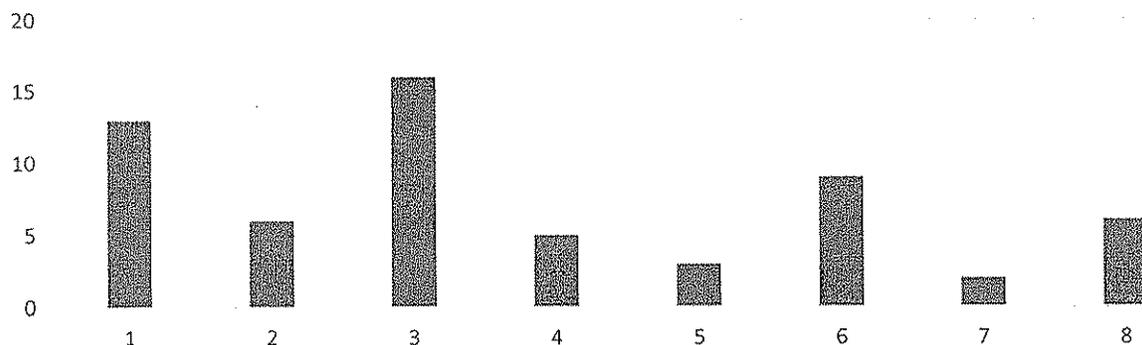
Área o Territorial	En trámite
Subdirección Académica	2
Grupo de Contratación	1
Subdirección de Alto Gobierno	1
Facultad de Postgrado	3
Facultad de Pregrado Administración Pública	1
Territorial Cundinamarca	1
Territorial Tolima	3
Territorial Nariño	2
TOTAL	14



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)	13
2	Solicitud de Documentos, certificados, carnet, notas, diplomas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	6
3	Inconvenientes con las inscripciones, materias, asignaturas, notas, matrículas, cursos, exámenes, paz y salvo de Biblioteca problemas con el aplicativo (software), contraseñas, etc. (quejas, reclamos).	16
4	Consultas o solicitud de asesorías, trámites administrativos.	5
5	Quejas y reclamos por mal trato laboral por parte de funcionario, Reclamos mal servicio por parte de los funcionarios, trámites administrativos, incumplimiento en respuestas de requerimientos.	3
6	Derecho de Petición, trámites administrativos, bonos pensionales, inconformidad con la respuestas	9
7	Requerimientos repetidos, de prueba del sistema o sin claridad en el asunto.	2
8	Devolución de dinero de matrícula, descuentos, recibos de pago, derechos pecuniarios, egresados, pagos extraordinarios, desplazados (Reclamo, preguntas)	6
TOTAL		60

REQUERIMIENTOS POR TEMA





2.1 Alto impacto negativo para la Entidad.

NUNERO DE RADICADO	AREA	TEMA	TOTAL REQUERIMINETOS
IP-0291; SI-0297; IP-0299; SI-0300; SD-0308; QU- 0324; PE-0327	Subdirección Académica; Territorial Tolima; Facultad de Pregrado Administración Pública APT; Territorial Huila	Solicitud de Documentos, certificados, acta de grado, notas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	7
IP-0283; IP-0289; CO-0293; IP-0306; RE-0312; SI-0321; IP-0332; IP-0335; PE-0341	Facultad de Pregrado Administración Pública; Grupo de Registro y Control Académico; Territorial Tolima; Subdirección Académica; Territorial Bolívar;	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,	9
RE-0295; QU- 0305; RE-0313; RE-0340;	Facultad de Postgrado; Territorial Cauca; Dirección Nacional; Facultad de Pregrado Administración Pública APT	Quejas y Reclamos por mal trato por parte de funcionarios, trámites administrativos, pago de incapacidades, certificados laborales;	4
TOTAL			20

Cordialmente,


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

