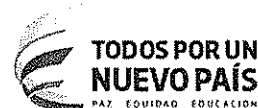


Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



130.1380

Bogotá, D.C.; 29 de mayo de 2015

Doctora
LILIA INÉS ROJAS PARRA
Secretaria General (E)
ESAP
Sede Central

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

Respetada doctora Lilia

Comedidamente le hago entrega del tercer 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 marzo 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 marzo 2015.

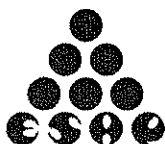
Cordialmente,

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

Anexos: 3

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
2015 JUN 01
11:50 AM



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



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 marzo al 31 de marzo del 2015.

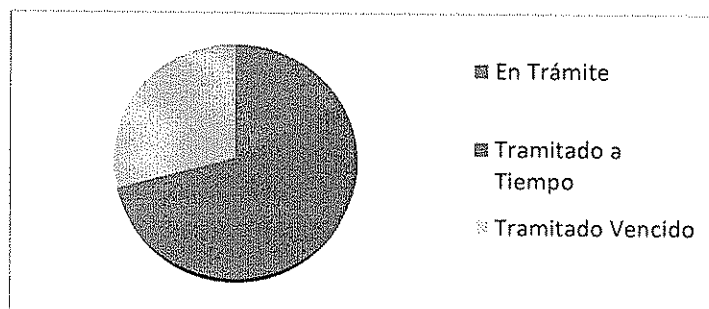
Tipo de Requerimiento	Estado de Gestión			Total por tipo
	En trámite	Tramitado a tiempo	Tramitado Vencido	
Co		3		3
DPIG			2	2
DPIP		11	2	13
Pe		2	1	3
Qu		1	2	3
Re	1	1	2	4
SI	5	4	1	10
SD	1		2	3
Total General				41

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

Estado	Total
En Trámite	7
Tramitado a Tiempo	22
Tramitado Vencido	12
Total general	41



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia

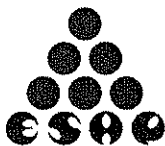


❖ Cantidad de requerimientos vencidos sin respuesta por Áreas y Territoriales

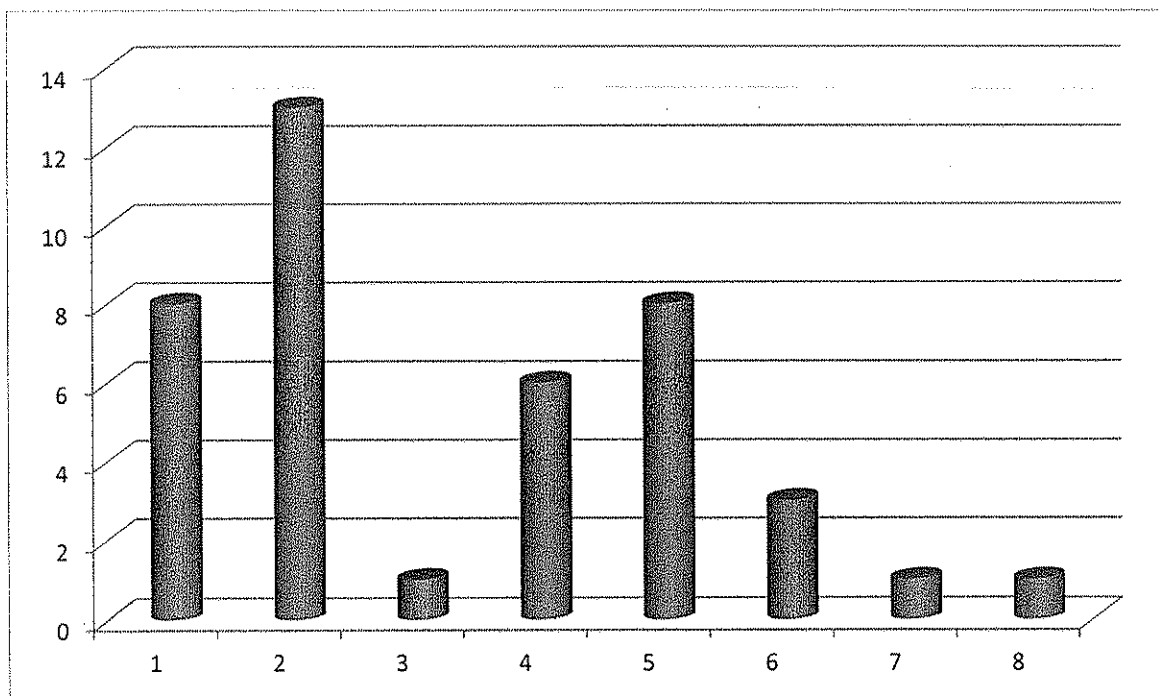
Área o Territorial	En trámite
Departamento de Asesorías y Consultorías	1
Departamento de Capacitación	3
Grupo de Infraestructura y Mantenimiento	1
Subdirección Académica	1
Subdirección de Proyección Institucional	1
Total	7

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, Capacitaciones, Diplomados, Grados.(peticiones, Reclamos)	8
2	Solicitud de Documentos, certificados, carnet, notas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	13
3	Inconvenientes con las inscripciones, materias, asignaturas, notas, matrículas, exámenes, paz y salvo de Biblioteca problemas con el aplicativo (software), contraseñas, etc. (quejas, reclamos).	1
4	Consultas o solicitud de asesorías, trámites administrativos.	6
5	Quejas mal trato laboral por parte de funcionario, ausencia de equipos para estudiantes. Reclamos mal servicio por parte de los funcionarios, trámites administrativos, incumplimiento en respuestas de requerimientos.	8
6	Derecho de Petición, informando denuncias por trámites administrativos.	3
7	Requerimientos repetidos, de prueba del sistema o sin claridad en el asunto.	1
8	Devolución de dinero de matrícula, recibos de pago, derechos pecuniarios, egresados, desplazados (Reclamo, preguntas)	1
TOTAL		41



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



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

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>