



Escuela Superior de Administración Pública
República de Colombia



130.1380

Bogotá, D.C.; 2 de junio de 2015

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

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

Respetada doctora Lilia

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

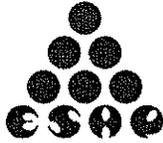
En el presente documento encontrará lo siguiente:

1. Informe estadístico y descriptivo de los requerimientos ingresados a través del sistema de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos en el mes de mayo 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 mayo 2015.

Cordialmente,

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

Anexos: 4 FOLIOS



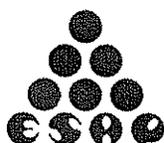
1. Informe de los requerimientos.

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

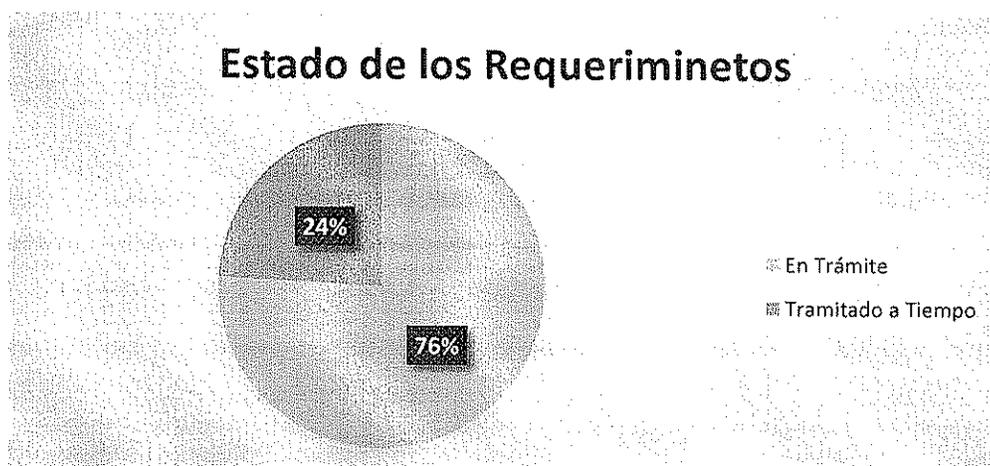
- ❖ Clasificación de los requerimiento y estado del trámite entre el 01 de mayo al 31 de mayo del 2015.

Tipo de Requerimiento	Estado de Gestión		Total por tipo
	En trámite	Tramitado a tiempo	
Co	6		6
DPIP	15	3	18
DPIG	5		5
Pe	5	1	6
Pr	3	1	4
Re	3	2	5
SI	7	5	12
SD		1	1
RP		1	1
Total General			58



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

Estado	Total
En Trámite	44
Tramitado a Tiempo	14
Tramitado Vencido	0
Total general	58

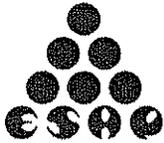


❖ Cantidad de requerimientos vencidos sin respuesta por Áreas y Territoriales

Área o Territorial	En trámite
Departamento de Capacitación	4
Facultad de Postgrado	2
Total	6

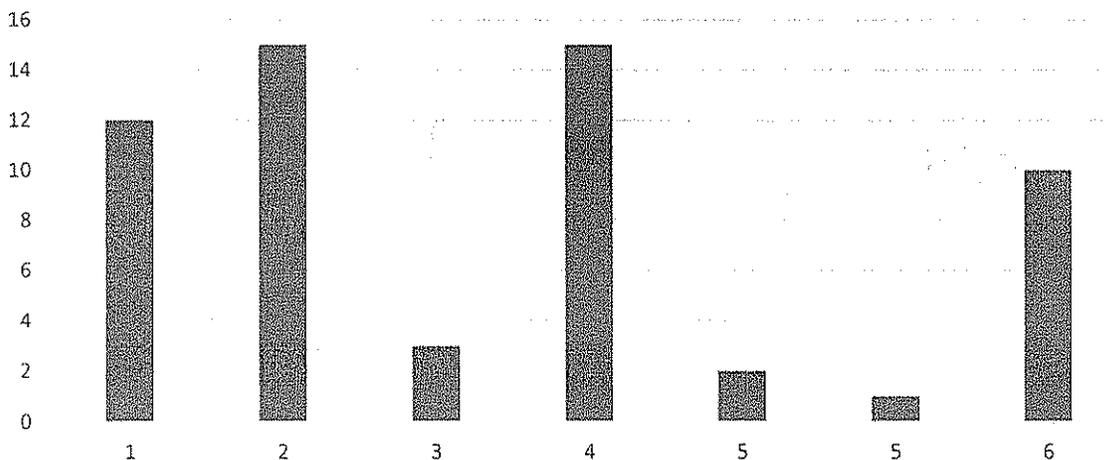
2. Reporte descriptivo por temas de los requerimientos.

No	TEMA	CANTIDAD
1	Solicitud de información, egresados, amnistía, matrícula, oferta académica, inscripciones, Becas, traslados, Capacitaciones. (peticiones, Reclamos)	12



2	Solicitud de Documentos, certificados, actas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	15
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, concurso de méritos, solicitud de contratos y convenios con la entidad	15
5	Reclamo por incumplimiento en devolución de dinero de inscripción	2
5	Quejas trámites administrativos, incumplimiento en respuestas de requerimientos.	1
6	Derecho de Petición, inconformidad en la respuesta, pago de incapacidad, solicitudes a Dirección General, solicitud de información para conocimiento público, reintegros, Derechos Pecuniarios	10
TOTAL		58

Requerimientos por Tema





2.1 Alto impacto negativo para la Entidad.

NUNERO DE RADICADO	AREA	TEMA	TOTAL
SI-0148, QU-0154, PE-0160, PE-0161, RE-0163, IP-0166, IP-0167, IP-0168, IP-0169, PE-0173, IP-0174, IP-0185, IP-0186, SD-0199	Facultad de Postgrado, Departamento de Capacitación, Secretaría General, Grupo de Registro y Control Académico, Territorial Santander	Solicitud de Documentos, certificados, carnet, notas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	14
QU-0149, QU-0171, IG-0189	Territorial Boyacá, Territorial Bolívar, Territorial Norte de Santander	Devolución de dinero de matrícula, recibos de pago, derechos pecuniarios, egresados, desplazados (Reclamo, preguntas)	3
TOTAL			17

Cordialmente,

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

.....

.....
.....
.....
.....
.....