

130.1380

Bogotá, D.C.; 3 de noviembre 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 octubre de la Oficina de atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos.

En el presente documento encontrará lo siguiente:

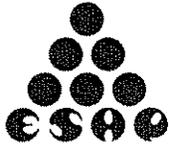
1. Informe estadístico y descriptivo de los requerimientos ingresados a través del sistema de Atención al Ciudadano – Quejas y Reclamos en el mes de octubre 2015.
2. Reporte estadístico y descriptivo de los temas recurrentes y de alto impacto para la entidad en el periodo que va en el mes de octubre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

Cordialmente,

**JOHANA A. HERRERA SANCHEZ**

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

Anexos: 4 FOLIOS



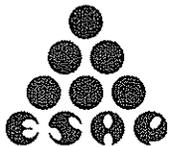
## 1. Informe de los requerimientos.

### 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 requerimientos y estado del trámite entre el 01 de octubre al 31 de octubre del 2015.

Tipo de Requerimiento	Estado de Gestión			Total por tipo
	En trámite	Tramitado a tiempo	Tramitado vencido	
Ag	1	0	0	1
Co	4	0	0	4
DPIG	1	0	0	1
DPIP	11	8	0	19
Pe	5	5	0	10
Pr	2	3	0	5
Qu		1	0	1
Re	4	4	0	8
SD	2	4	0	6
SI	8	17	0	25
			<b>TOTAL</b>	<b>80</b>



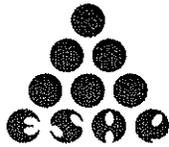
- ❖ Estado de la gestión consolidado entre el 01 de octubre al 31 de octubre de 2015.

Estado	Total
En Trámite	38
Tramitado a Tiempo	42
<b>Total general</b>	<b>80</b>



- ❖ Cantidad de requerimientos vencidos sin respuesta por Áreas y Territoriales

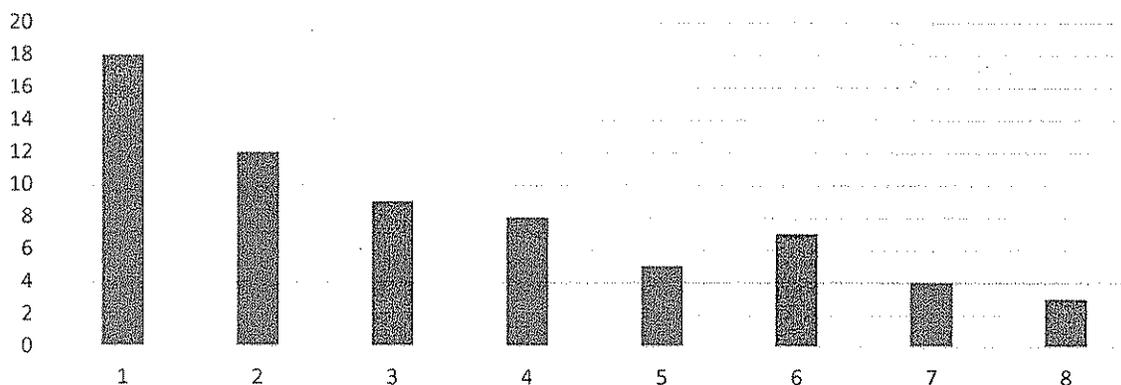
Área o Territorial	En trámite
Departamento de Asesorías y Consultorías	1
Departamento de Capacitación	3
Dirección Nacional	1
Facultad de Postgrado	2
Facultad de Pregrado	1
Grupo de Bienestar Universitario	1
Subdirección Administrativa y Financiera	1
Territorial Cauca	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

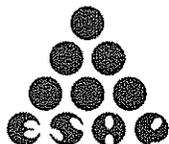


## 2. Reporte descriptivo por temas de los requerimientos.

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)	28
2	Solicitud de Documentos, certificados, carnet, notas, diplomas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	11
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).	10
4	Consultas o solicitud de asesorías, trámites administrativos. Sugerencias.	11
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.	6
6	Derecho de Petición, trámites administrativos, bonos pensionales, inconformidad con la respuestas	6
7	Requerimientos repetidos, de prueba del sistema o sin claridad en el asunto.	6
8	Devolución de dinero de matrícula, descuentos, recibos de pago, derechos pecuniarios, egresados, pagos extraordinarios, desplazados (Reclamo, preguntas)	2
<b>TOTAL</b>		<b>80</b>

REQUERIMIENTOS POR TEMA





## 2.1 Alto impacto negativo para la Entidad.

NUNERO DE RADICADO	AREA	TEMA	TOTAL REQUERIMINETOS
SD-0482; IP-0483; SD-0502; IP-0521; PE-0528; IP-0545; IP-0555	Departamento de Capacitación; Grupo de Registro y Control Académico	Solicitud de Documentos, certificados, acta de grado, diplomas, notas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	7
QU-0519; PE-0530; IP-0538; IP-0551	Oficina de Sistemas e Informática; Grupo de Registro y Control Académico; Territorial Bolívar; Territorial Huila	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,	4
QU-0494; QU-0503; RE-0509; IP-0533.	Facultad de Postgrado; Grupo de Registro y Control Académico; Subdirección de Alto Gobierno; Territorial Bolívar	Quejas y Reclamos por mal trato por parte de funcionarios, trámites administrativos, sin comunicación telefónica, pago de incapacidades, certificados laborales;	4
<b>TOTAL</b>			<b>15</b>

Cordialmente,

**JOHANA A. HERRERA SANCHEZ**

Profesional Especializado

Secretaría General

Of. Atención al Ciudadano - Quejas y Reclamos

ESAP Sede Central

