



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

Comendidamente le hago entrega del informe del mes de septiembre 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 septiembre 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 septiembre 2015.

Cordialmente,


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

Anexos: 4 FOLIOS

Handwritten notes and signatures:
 Recibido en
 2015 Nov 09
 10:15 AM



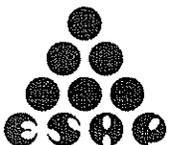
1. Informe de los requerimientos.

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

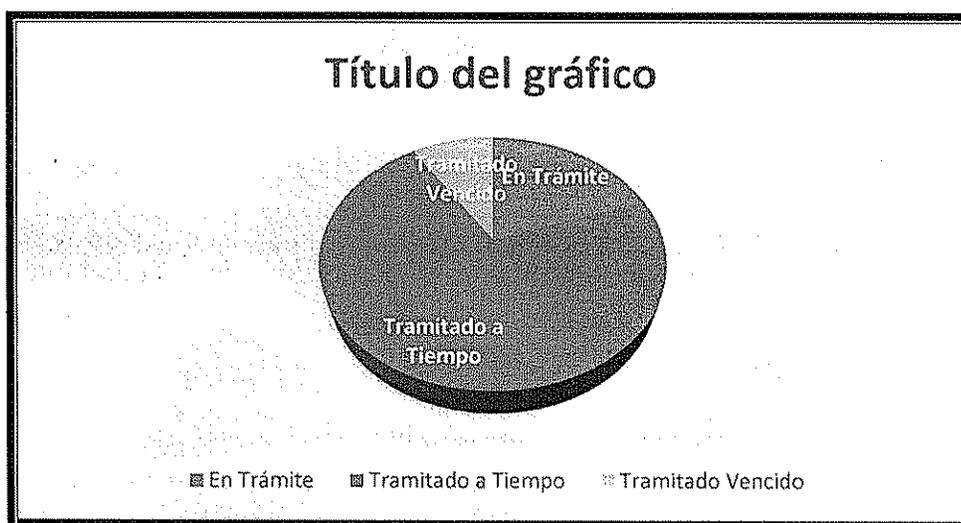
- ❖ Clasificación de los requerimiento y estado del trámite entre el 01 de septiembre al 30 de septiembre del 2015.

Tipo de Requerimiento	Estado de Gestión			Total por tipo
	En trámite	Tramitado a tiempo	Tramitado vencido	
Co	0	1	0	1
DPIP	0	11	1	12
Pe	5	11	0	16
Pr	0	2	0	2
Qu	2	0	0	2
Re	1	2	1	4
SD	1	1	1	3
SI	4	17	2	23
SU	0	2	1	3
Total General				66



- ❖ Estado de la gestión consolidado entre el 01 de septiembre al 30 de septiembre de 2015.

Estado	Total
En Trámite	13
Tramitado a Tiempo	47
Tramitado Vencido	6
Total general	66

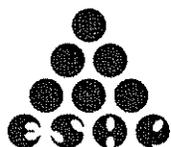


- ❖ Cantidad de requerimientos vencidos sin respuesta por Áreas y Territoriales

Área o Territorial	En trámite
Facultad de Pregrado	1
Administración Pública	2
ESAP Campus Virtual	1
Dirección Nacional	4
TOTAL	4

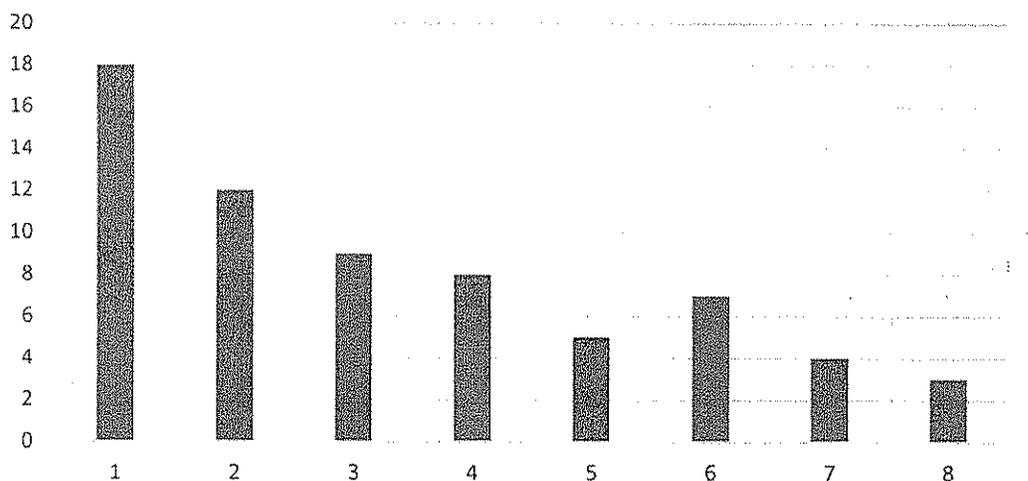
2. Reporte descriptivo por temas de los requerimientos.

No.	TEMA	CANTIDAD
1	Solicitud de información, egresados, amnistía, matricula, Matriculas de honor, oferta académica, Especializaciones, inscripciones, Becas,	18



	traslados, reintegros, Capacitaciones, Diplomados, Grados.(peticiones, Reclamos)	
2	Solicitud de Documentos, certificados, carnet, notas, diplomas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	12
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).	9
4	Consultas o solicitud de asesorías, trámites administrativos. Sugerencias.	8
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.	5
6	Derecho de Petición, trámites administrativos, bonos pensionales, inconformidad con la respuestas	7
7	Requerimientos repetidos, de prueba del sistema o sin claridad en el asunto.	4
8	Devolución de dinero de matrícula, descuentos, recibos de pago, derechos pecuniarios, egresados, pagos extraordinarios, desplazados (Reclamo, preguntas)	3
TOTAL		66

REQUERIMIENTOS POR TEMA

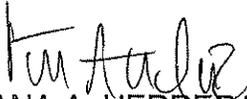




2.1 Alto impacto negativo para la Entidad.

NUNERO DE RADICADO	AREA	TEMA	TOTAL REQUERIMINETOS
PE-0423; PE-0433; PE-0438; SI-0444; SD-0447; PE-0448; SI-0452; SD-0465; PE-0466	ESAP Campus Virtual; Territorial Bolívar; Territorial Atlántico; Departamento de Capacitación	Solicitud de Documentos, certificados, acta de grado, diplomas, notas, tarjeta profesional y demás (Reclamos, Derechos de Petición).	9
IP-0434; QU-0453;	Facultad de Postgrado	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,	2
QU-0457; QU-0470; PE-0477	Grupo de Infraestructura y Mantenimiento; Control Interno Disciplinario	Quejas y Reclamos por mal trato por parte de funcionarios, trámites administrativos, sin comunicación telefónica, pago de incapacidades, certificados laborales;	3
TOTAL			

Cordialmente,


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

