INFORME DE GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS –PQRSD-SEGUNDO TRIMESTRE 2019

En el presente informe se evidencian las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD-, recibidas por parte de la ciudadanía tanto en Sede Central como en Direcciones **Territoriales, en el periodo abril a junio de 2019**

El documento es la consolidación de la información estadística y descriptiva, suministrada por el aplicativo de PQRSD durante el segundo trimestre que son 1.248 solicitudes o requerimientos radicados por este medio y por ventanilla única matriz de trazabilidad, 2.075.

Para mayor claridad del informe, a continuación, las convenciones por tipo de requerimiento y los tiempos establecidos por ley para dar respuesta oportuna (en días hábiles):

TIPOS DE REQUERIMIENTO

REQUERIMIENTO	CONVENCIÓN	PLAZO DE RESPUESTA (días hábiles)
Agradecimiento	Ag	15
Consulta	Co	30
Denuncia de corrupción	Dc	15
Felicitación	Fe	15
Derecho de Petición de Interés General	Ig	15
Derecho de Petición de Interés Particular	Ip	15
Petición	Pe	15
Pregunta	Pr	15
Queja	Qu	15
Reclamo	Re	15
Solicitud de Documentos	Sd	10
Solicitud de Información	Si	15

Tabla 1. Convenciones

Vigilada MinEducación

1. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSD

Las PQRSD a nivel de la sede central y territorial, ingresan por los canales de comunicación con los que cuenta la Escuela Superior de Administración Publica –ESAP- aplicativo de PQRSD, Correo Electrónico, Ventanilla única, Redes Sociales y vía Telefónica. En la tabla puede observarse la relación de acuerdo a los medios de recepción de los requerimientos.

MEDIO	CANTIDAD			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE
Aplicativo PQRSD	208	522	518	**1.248**
Correo Electrónico				
Ventanilla Única	529	423	1.123	**2.075**
Redes Sociales				
Vía Telefónica				
TOTAL	**737**	**945**	**1.641**	**3.323**

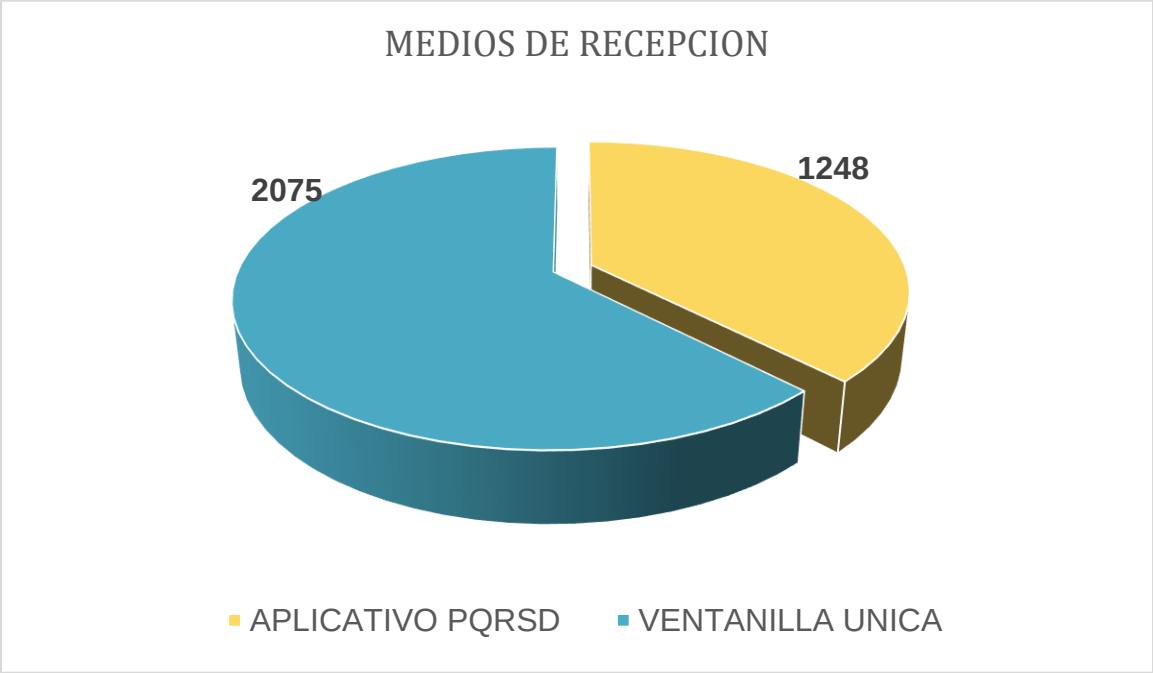
Tabla 2 medios de recepción

Para el segundo trimestre de 2019 el total de requerimientos fue de 3.323 solicitudes distribuidas de la siguiente manera. El 37.56% ingresaron por el aplicativo PQRSD equivalente a 1.248 solicitudes recibidas por este medio; el 62.44% ingresaron por ventanilla única con 2.075 solicitudes recibidas convirtiéndose en el medio más utilizado por los usuarios a la hora de realizar algún tipo de requerimiento o solicitud.

Por otra parte, observamos que los meses de mayo y junio han tenido un crecimiento considerable en el número de solicitudes radicadas, este aspecto tiene que ver con las inscripciones para el segundo periodo académico 2019 donde se pasa de 945 solicitudes en mayo a 1641 en junio obteniéndose un aumento del 173.65%

TOTAL, MEDIOS DE RECEPCION EN EL TRIMESTRE		**3.323**
MEDIO DE RECEPCION	APLICATIVO PQRSD 1.248	VENTANILLA UNICA 2.075
PORCENTAJE	**37,56%**	**62,44%**

Vigilada MinEducación



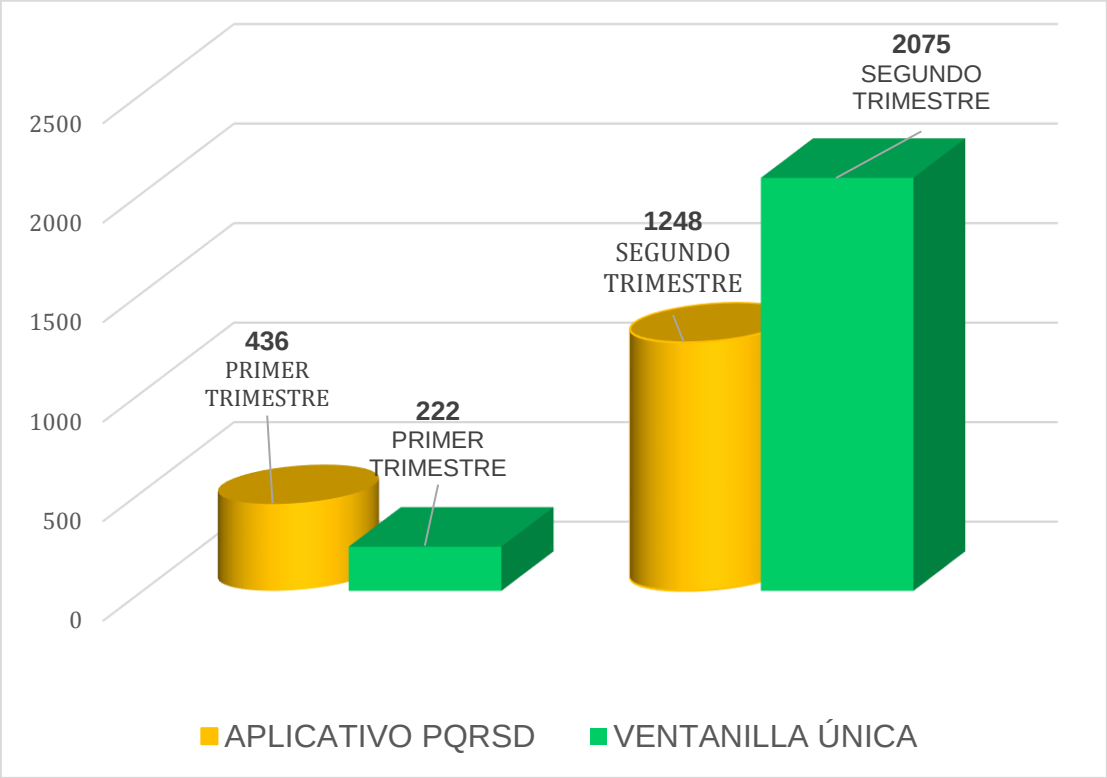
Grafica 1 medios de Recepción PQRSD

Comparando los dos periodos (primero y segundo trimestre de 2019, tenemos que, en el primer trimestre de 2019 se recibieron 658 solicitudes y que para este segundo trimestre llegaron a 3323 solicitudes. Este aumento que equivale al 505%, es decir 2.665 solicitudes más, se debe a la apertura de inscripciones para el segundo semestre de 2019 y los cursos vacacionales ofrecidos por la ESAP.

COMPARATIVO MEDIOS DE RECEPCION
PRIMERO Y SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019

Este indicador nos muestra los medios de recepción utilizados por los usuarios en el segundo trimestre de 2019 y su comportamiento respecto al primer trimestre del mismo año. En este orden de ideas tenemos que en el primer trimestre de este año el aplicativo PQRSD fue el medio de recepción más utilizado con 436 solicitudes, mientras que, en el segundo semestre, el medio más utilizado fue la ventanilla única con 2.075 solicitudes lo anterior tiene que ver con la consulta de la fuente establecida por la entidad para el recibo de correspondencia.

Vigilada MinEducación



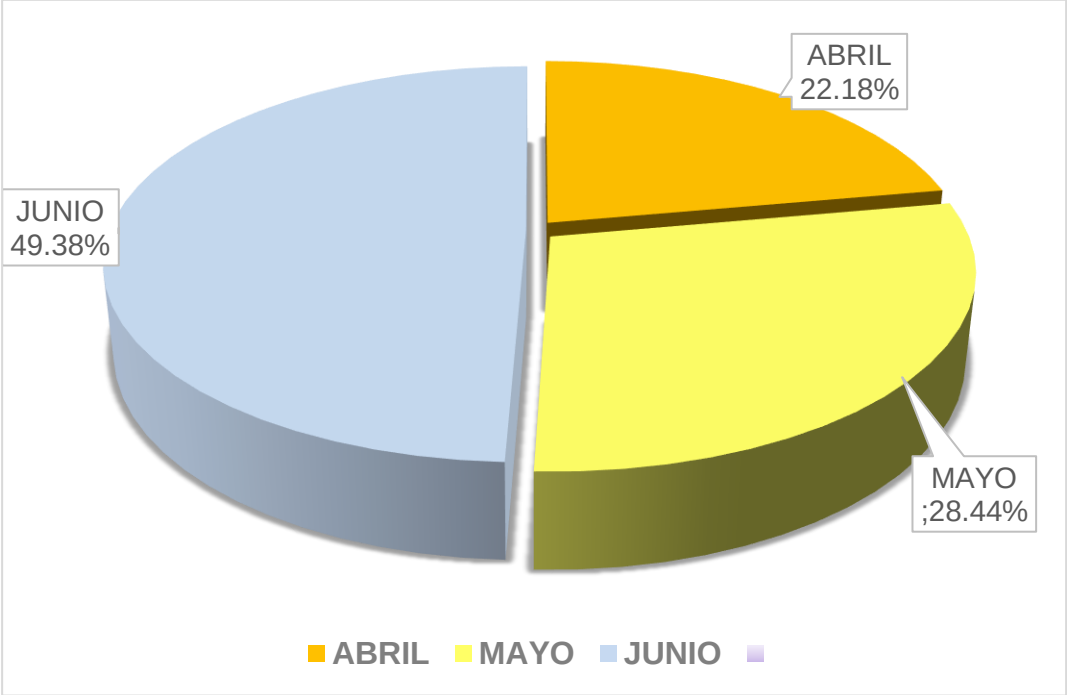
Grafica 2 medios más utilizados 2018 2019

2. REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE

Para el segundo trimestre de 2019 la distribución de requerimientos se dio de la siguiente forma: del total de solicitudes recibidas (3323) tanto por el aplicativo como por ventanilla única el 22.18% corresponde a las solicitudes o requerimientos en el mes de abril que fueron 737 radicados. El 28.44% corresponde al mes de mayo con 945 radicados y finalmente el mes de junio con un total de 1.641 radicados equivalentes al 49.38%

Vigilada MinEducación

REQUERIMIENTOSEN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2019



Gráfica 3 Consolidado por mes

3. PQRSD RADICADAS EN EL PRIMERO Y SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019

En la gráfica cuatro observamos que en el primer trimestre tan solo se recibieron 658 solicitudes o radicados que representan un 19.80% del segundo trimestre, periodo en el cual los usuarios se manifestaron por los distintos medios con un total de 3323 solicitudes. El análisis establecido para este caso es que en los primeros meses del año las solicitudes son bajas teniendo en cuenta la temporada de vacaciones, mientras que para el segundo trimestre se activan las solicitudes teniendo en cuenta el calendario de inscripciones para el segundo semestre que se inicia en mayo y hasta principio de junio, además de las solicitudes de los estudiantes activos que cursan los diferentes programas ofrecidos por la ESAP.

PRIMER TRIMESTRE 2019	**658**
SEGUNDO TRIMESTRE 2019	**3323**

Vigilada MinEducación

PQRSD RADICADAS PRIMERO Y SEGUNDO TRIMESTRE 2019

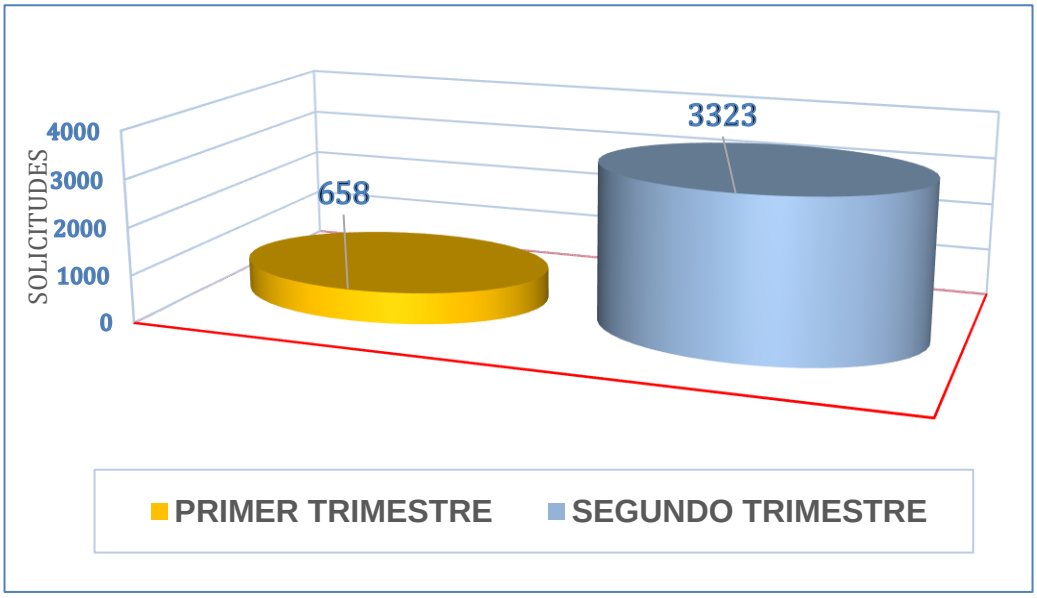


Grafico 4. Consolidado por trimestre

4. TIPO DE REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE

A continuación, se muestran los requerimientos o solicitudes de los usuarios, desde las menos utilizadas hasta las de mayor incidencia.

Vigilada MinEducación

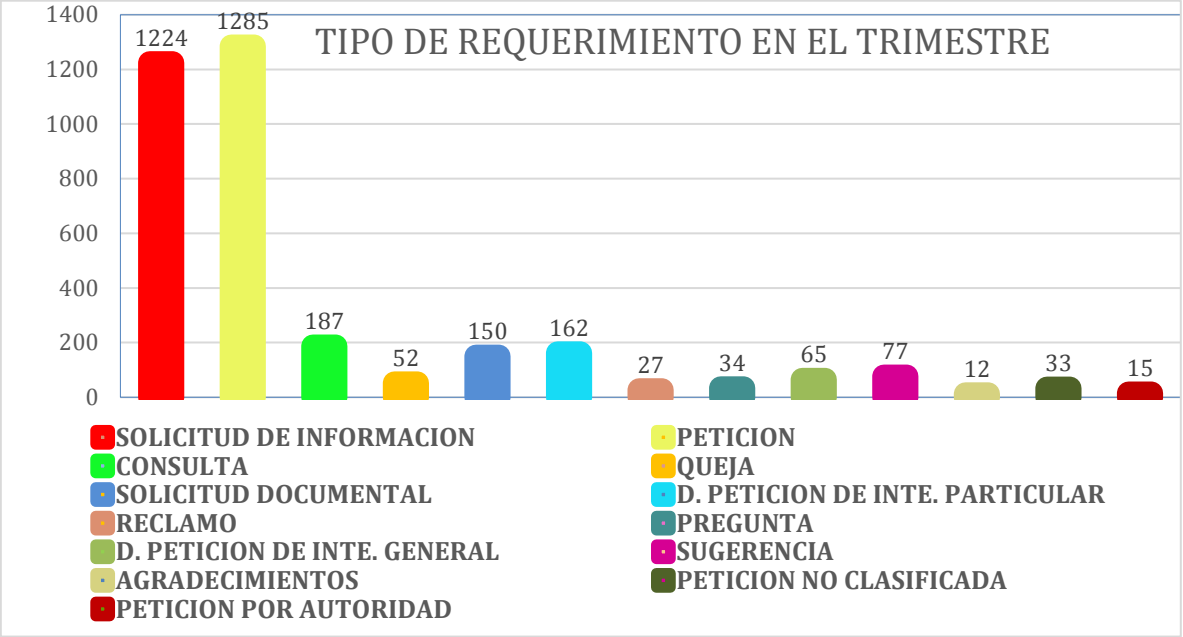
TIPO DE REQUERIMIENTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Solicitud de información	303	442	479	**1.224**
Solicitud de Información Publica	0	0	0	**0**
Petición	214	241	830	**1.285**
Consulta	118	39	30	**187**
Queja	10	21	21	**52**
Solicitud documental	27	43	80	**150**
Derecho de petición de interés particular	11	65	86	**162**
Reclamo	6	8	13	**27**
Pregunta	7	17	10	**34**
Tutela	0	0	0	**0**
Derecho de petición de interés general	21	30	14	**65**
Notificación judicial	0	0	0	**0**
Denuncia de corrupción	0	0	0	**0**
Sugerencia	18	34	25	**77**
Felicitaciones	0	0	0	**0**
Agradecimientos	2	5	5	**12**
Petición no clasificada	0	0	33	**33**
Petición por autoridad	0	0	15	**15**
TOTAL	**737**	**945**	**1.641**	**3.323**

Tabla 3. Consolidado de requerimientos recibidos

En la gráfica cinco se observa que los requerimientos con mayor frecuencia son las peticiones con 1.285 peticiones equivalente al 38.67% del total de requerimientos instaurados por los usuarios; en segundo lugar, se ubica la solicitud de información con 1.224 solicitudes equivalentes al 36.83%. en tercer lugar, se encuentra la consulta con 187 solicitudes equivalentes al 5.62%. por otra parte, los requerimientos que no tuvieron uso entre otros fueron las notificaciones judiciales, denuncias de corrupción y tutelas.

EN CUANTO A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA NO HUBO SOLICITUDES DE ESTE TIPIO EN EL TRIMESTRE

Vigilada MinEducación



Gráfica 5. Tipos de requerimientos

5. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS Y DIRECCIONES TERRITORIALES

Distribución por dependencias y direcciones territoriales de los requerimientos recibidos durante el segundo trimestre de 2019

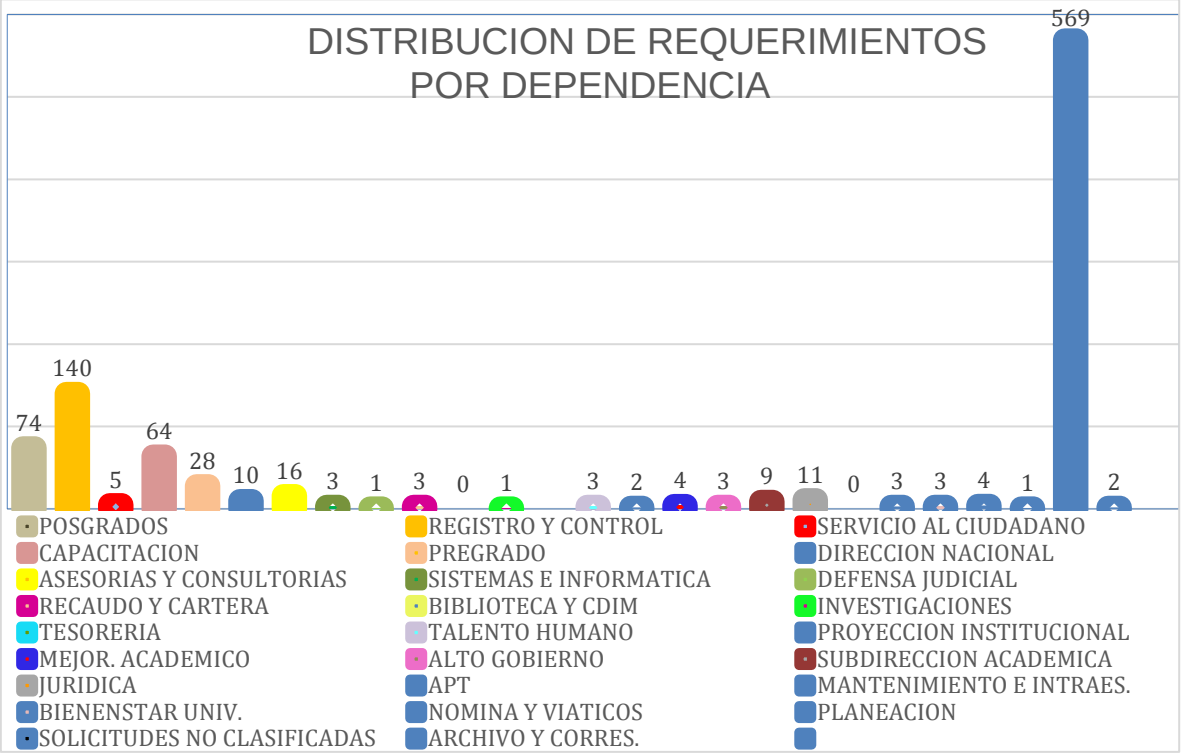
DISTRIBUCION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS Y TERRITORIALES

DEPENDENCIA	CANTIDAD			
	ABRIL	MAYO	JUNIO	**TOTAL**
Posgrados	24	36	14	**74**
Registro y Control Académico	31	60	49	**140**
Servicio al Ciudadano	2	2	1	**5**
Capacitación	22	26	16	**64**
Pregrado	7	10	11	**28**
Dirección Nacional	3	4	3	**10**
Asesorías y Consultorías	6	6	4	**16**
Sistemas e informática	0	2	1	**3**
Defensa Judicial	1	0	0	**1**
Recaudo y Cartera	0	3	0	**3**

Vigilada MinEducación

Biblioteca y CDIM	0	0	0	**0**
Investigaciones	0	1	0	**1**
Tesorería	0	0	0	**0**
Talento Humano	1	0	2	**3**
Mejoramiento Académico	0	0	4	**4**
Sub. de Proyección Institucional	2	0	0	**2**
Subdirección de Alto Gobierno	1	2	0	**3**
Subdirección Académica	2	3	4	**9**
Oficina Asesora Jurídica	3	7	1	**11**
APT	0	0	0	**0**
Mantenimiento e Infraestructura	2	0	1	**3**
Bienestar Universitario	2	0	1	**3**
Nómina y Viáticos	0	4	0	**4**
Planeación	0	0	1	**1**
Solicitudes no clasificadas	0	0	569	**569**
Archivo y correspondencia	0	2	0	**2**
TOTAL	109	168	682	**959**

Tabla 4. Distribución por dependencias



Grafica 6 distribución de requerimientos por dependencia

Vigilada MinEducación

En el segundo trimestre fueron radicadas 959 solicitudes de las cuales 140 se realizaron a través de registro y control académico que equivale al 14.60% seguido de posgrados con 74 solicitudes que equivalen al 7.72% y en tercer lugar capacitaciones con 64 solicitudes equivalentes al 6.67%. las áreas sin solicitudes fueron tesorería, APT, biblioteca y CDIM. Otras con niveles bajos de solicitudes están planeación, defensa judicial e investigaciones entre otros con tan solo un requerimiento o solicitud.

DISTRIBUCION DE REQUERIMIENTO POR DIRECCION TERRITORIAL

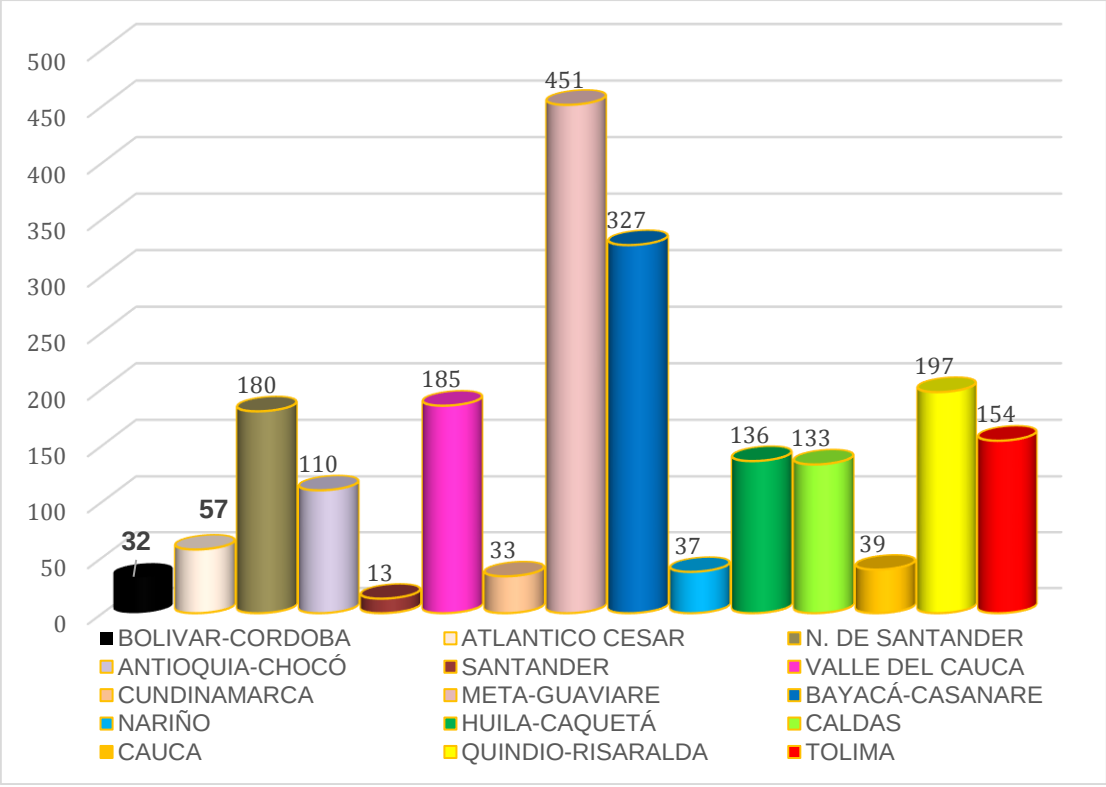
TERRITORIAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL TRIMESTRE
Bolivar-Córdoba-Sucre- San Andres	0	25	7	32
Atlántico-Cesar-agdalena-Guajira	0	43	14	57
Norte de Santander-Arauca	49	68	63	180
Antioquia-Chocó	4	100	6	110
Santander	0	5	8	13
Valle del Cauca	5	97	83	185
Cundinamarca	4	2	27	33
Meta-Guaviare-Guainía-Vaupés-Vichada-Amazonas	50	95	306	451
Boyacá-Casanare	84	97	146	327
Nariño-Alto Putumayo	10	19	8	37
Huila-Caquetá-Putumayo	34	32	70	136
Caldas	19	70	44	133
Cauca	4	2	33	39
Quindío-Risaralda	50	74	73	197
Tolima	35	48	71	154
TOTAL	348	777	959	**2084**

Tabla 5. Distribución por Direcciones Territoriales

PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS POR TERRITORIAL

Vigilada MinEducación

De acuerdo a los resultados obtenidos la territorial con más solicitudes recibidas en el segundo trimestre de 2019, fue la territorial Meta-Guaviare-con 451 solicitudes equivalente al 21.64%. en segundo lugar, tenemos a la territorial Boyacá-Casanare con 327 solicitudes equivalentes al 15.69% y en tercer lugar Quindío Risaralda con 197 solicitudes equivalentes al 9.45% de las 2.084 solicitudes radicadas en el trimestre. De igual forma encontramos direcciones territoriales con niveles bajos de solicitudes entre ellas están Santander con 13 solicitudes siendo la de menor consulta, Bolivar con 32 y Cundinamarca con 33 solicitudes respectivamente.



Gráfica 7 requerimientos por territorial

Vigilada MinEducación

6. TIPOS DE USUARIOS

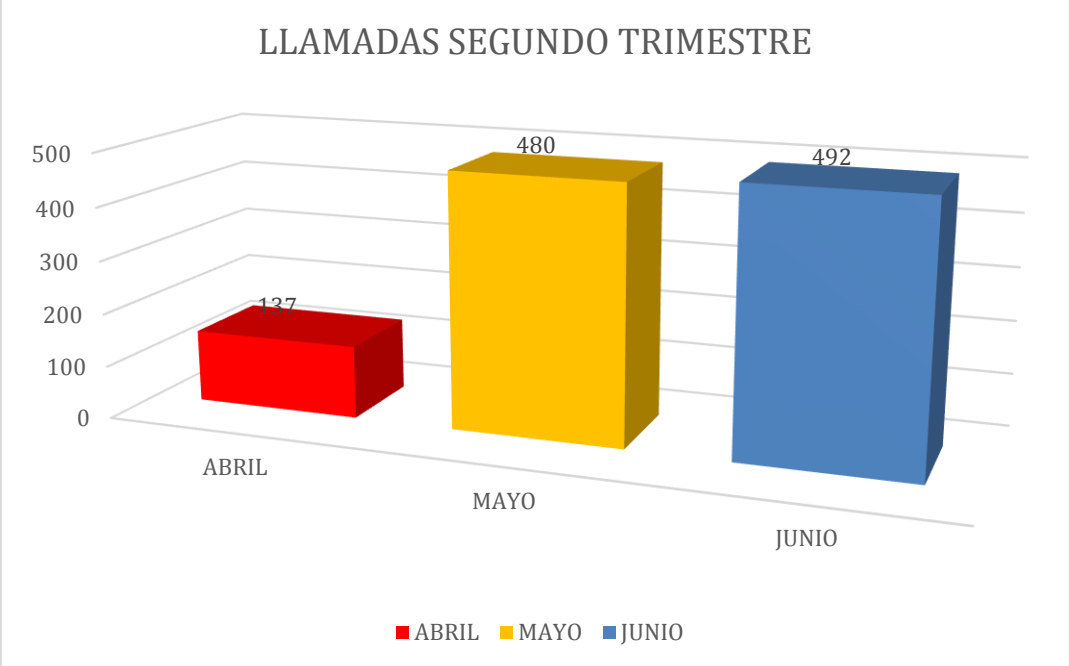
Los tipos de usuarios identificados por parte de Servicio al Ciudadano y que con mayor frecuencia radican requerimientos por medio de los canales habilitados (aplicativo PQRSD y correo electrónico), son estudiantes de los programas de pregrado y posgrados que oferta la Escuela Superior de

Administración Pública –ESAP-. Durante el segundo trimestre de 2019 se recibieron requerimientos radicados por concejos y alcaldías municipales, personerías y entidades públicas del orden nacional y territorial (asesorías, solicitudes de capacitación y asistencia técnica). Este aspecto es positivo para la ESAP si se tiene en cuenta de la importancia que la institución tiene para los ciudadanos a nivel Nacional y que hay gran aceptación no solo de los programas de pregrado y posgrado. Sino que hay interés de acceder a la amplia oferta educativa ofrecida formal y no formal y formación en el ámbito de lo público.

7. ATENCION TELEFONICA

REGISTRO DE LLAMADAS TELEFONICAS SEDE CENTRAL

DEPENDENCIAS SEDE CENTRAL	ABRIL	MAYO	JUNIO
TOTAL	137	480	492



GRAFICA 8 LLAMADAS TELEFONICAS EN EL TRIMESTRE

Vigilada MinEducación

El número de llamadas telefónicas en el segundo trimestre de 2019 fue de 1.109 donde el mes de junio fue el mes con mayor número de llamadas atendidas con 492 equivalentes al 44.36% es decir casi la mitad de las llamadas del trimestre se atendieron en junio. en segundo lugar, está mayo con 480 llamadas equivalentes al 43.28% que igual que junio tienen valores importantes; esto tiene que ver con el calendario académico donde los estudiantes e interesados en ingresar se comunican con las áreas de registro y control académico, pregrado, posgrado y capacitaciones para averiguar y despejar dudas acerca de la oferta académica.

8. TEMAS FRECUENTES

- Oferta académica (pregrado-posgrados-capacitaciones-diplomados-seminarios)
- Matrícula académica
- Inscripciones
- Inconvenientes con plataforma ARCA
- Solicitudes de certificaciones
- Solicitudes de capacitaciones
- Devolución derechos pecuniarios
- Verificaciones Académicas

Vigilada MinEducación

9. RECOMENDACIONES

- Es necesario el acompañamiento de la Secretaría General y el Grupo de Control Interno Disciplinario, con el fin de hacer el seguimiento a las dependencias de la Sede Central y Direcciones Territoriales, de tal manera dar cumplimiento a la normatividad vigente.
- El personal designado por los jefes de área y directores territoriales deben estar capacitados en el manejo y uso de los protocolos de servicio al ciudadano, con el fin de prestar un mejor servicio.
- Es de vital importancia el compromiso del grueso de la comunidad esapista, en lo relacionado con el sistema de servicio al ciudadano, con el fin de contribuir a la eficiencia administrativa.

Vigilada MinEducación

- Agilizar el proceso de unificación y estandarización de los aplicativos de atención al público, para garantizar la

medición de la gestión del Grupo de Servicio al Ciudadano.

10. CANALES DE ATENCIÓN

La ESAP evidencia las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través de sus diversos canales como son:

- Aplicativo PQRSD http://www.esap.edu.co/portal/index.php/serviciosciudadano/atencion-al- ciudadano-quejas-y-reclamos/,
- correo electrónico: servicio.ciudadano@esap.gov.co
- línea de atención: 2 202790 extensiones 4104, 4106, *4110, 4111 y 4112*,
- Atención personalizada en la Sede Central y Direcciones Territoriales

Nota: Todos los gráficos y tablas que contiene el presente documento, son elaborados por el Grupo de Servicio al Ciudadano, basándose en reportes estadísticos del Aplicativo PQRSD y de la herramienta de control de PQRSD del mismo Grupo.

ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA –ESAP-

Vigilada MinEducación

Revisó: Germán Gonzalo Gil Martínez – Coordinador
Grupo de servicio al Ciudadano
Proyectó: Marco Fidel Obando – Contratista Secretaría General