

“Apoyo y Seguimiento a las Actividades del Proceso de Atención a las Personas, en la Esap Territorial Tolima, para el Desarrollo Institucional y el Fortalecimiento del Modelo y ABC Servicio al Ciudadano del Periodo 2021 a 2023”.

JAVIER RODRIGUEZ FIGUEROA

Escuela Superior de Administración Pública

Administración Pública Territorial

Facultad de Pregrado

Ibagué

2024

“Apoyo y Seguimiento a las Actividades del Proceso de Atención a las Personas, en la Esap Territorial Tolima, para el Desarrollo Institucional y el Fortalecimiento del Modelo y ABC Servicio al Ciudadano del Periodo 2021 a 2023”.

JAVIER RODRIGUEZ FIGUEROA

Trabajo de practica para optar al título de Administrador Público Territorial

Asesor temático:

Dra. Luisa Fernanda Gutiérrez

Escuela Superior de Administración Pública

Administración Pública Territorial

Facultad de Pregrado

Ibagué

2024

Dedicatoria

Le dedico todo este esfuerzo y sacrificios, a “**Sandra Mazo**”, quien me ayudo a tomar la determinación de estudiar, a mí Madre “**Martha Lucia Figueroa**”, ejemplo de mujer, que desde el mundo espiritual me acompaña, a lo más grande de mí vida, mi hijito: “**Kirpal Antonio Rodríguez Ceballos**”, y a “**los más humildes**”, esos nadies que como yo, en solitario sabemos de la lucha por sobrevivir, en una sociedad, excluyente, inequitativa, e injusta...

Agradecimientos

A papito Dios, catedráticos como: Gladys María Rueda, Edgar Iván Castillo, Roberto Calcetero, María Eunice, Carlos Forero, Yesid Tafur, Oscar Lozano, Didier Montoya, el fiscal Jaramillo, Héctor Amaya, Francisco Molina, Héctor Rodríguez, Juan Antonio Alcázar, Leónidas, Oscar Montalvo, William Ricardo, a nuestro director Juan Carlos Chavarro Rojas, el cuerpo administrativo, Jhordany Beltran Castaño, el ing. Fernando Gallego Soto, los parceritos buena gente de vigilancia, las de servicios generales, Oscar el de la tienda, a Guillermo Alfonso Jaramillo, Gustavo Petro, por construir un mejor país para todos, gracias a mis compas de lucha que se quedaron por el camino creyendo que el cambio y las transformaciones eran posibles, y por su puesto a la dra. Luisa Fernanda Gutiérrez.

Carta Aprobatoria

Ver Anexos.

CONTENIDO

Contenido

1.	Introducción	12
1.1	Identificación del tipo de practica y la relación con el tema a desarrollar	15
1.2	Planteamiento del problema	16
1.3	Antecedentes de Situación Problema	17
1.4	Justificación.....	21
2.	Marcos Referenciales.....	23
●	Grupos de Valor.....	25
2.1	Marco Teórico	28
2.2	Marco Conceptual	42
2.3	Marco Legal	48
3.	Objetivos de la Practica	57
3.1	Objetivo general	57
3.2	Objetivos Específicos	57
4.	Aspectos Metodológicos	59
4.1.	Descripción de los Métodos	59
4.2.	Técnicas e Instrumentos	59
5.	Resultado de la Práctica	60
	Análisis de la Información	63
7.	Conclusiones	85
8.	Recomendaciones.....	88
9.	Referencias Bibliográficas	91
10.	Anexos	93

Lista de Ilustraciones

Grupos de Valor.....	26
Caja de transformación institucional.....	27

PRESENTACIÓN

La presente práctica administrativa se refiere al desarrollo institucional y al fortalecimiento del Modelo y ABC del servicio al ciudadano en el periodo 2021 al 2023 como apoyo y seguimiento a las actividades del proceso de atención a las personas en la ESAP Territorial Tolima, teniendo en cuenta la planeación y las acciones de mejora, de acuerdo con distintos teóricos, el desarrollo institucional puede definirse como el cambio planificado, sistemático, coordinado y asumido por la institución, en la búsqueda del incremento en los niveles de calidad, equidad y pertinencia de los servicios ofrecidos. Esto mediante la modificación de sus procesos sustantivos y su organización institucional.

En el desarrollo institucional se reconoce una serie de características: Primero, ser intencional, planificado y sistemático. El desarrollo de las instituciones educativas no es un cambio espontáneo, es un proceso continuo de largo plazo que debe ser cuidadosamente planificado, organizado y evaluado. Segundo, los diferentes niveles que conforman la acción educativa, es necesario tener en cuenta el contexto de las universidades como agentes de cambio, en que éstas se desarrollan, así como prestar atención a sus integrantes. Tercero, las condiciones internas de la institución, entre las que se encuentran el proceso de enseñanza-aprendizaje, la cultura organizacional, la distribución y el uso de recursos, la distribución de responsabilidades, la planeación y la evaluación, entre otros aspectos. Cuarto, estar implicada y comprometida toda la comunidad universitaria, es decir, la dirección de la institución, los profesores y los alumnos y las familias; además de la comunidad en general. Quinta, fomentar el desarrollo profesional de los docentes, por consiguiente, sin una modificación de las actitudes, los comportamientos y la

práctica del profesorado, ningún cambio es posible. Sexta, conformar una organización de aprendizaje, una institución universitaria que supere el mero desarrollo personal para procurar su crecimiento como entidad global.

La institución educativa es el centro del cambio. Ello implica una doble perspectiva: por una parte, las reformas externas deben ajustarse a las características propias de cada institución educativa, pero también los cambios deben superar la visión exclusiva de la institución como protagonista del cambio. Así, en términos generales, la institución educativa es la que debe orientar su propio proceso de cambio.

El desarrollo de la práctica administrativa como opción de grado en décimo semestre, cuya intención es contribuir activamente a este espacio, proporcionando apoyo administrativo y participando de manera proactiva en las tareas propuestas. Esta práctica beneficiará a la comunidad estudiantil en su conjunto al establecer un análisis basado en los informes de los años 2021, 2022 y 2023 suministrados por la dirección nacional de la ESAP y que contienen en resumen de la plataforma en lo concerniente a los “informes de seguimiento PQRSDF” mes a mes. Ello permite poner en práctica el desarrollo de destrezas investigativas, y la aplicación de conocimientos teóricos aprendidos en el proceso como estudiante de la carrera de Administración Pública Territorial.

El objetivo de la práctica administrativa es contribuir en el proceso de atención a las personas, con el desarrollo institucional, a través del fortalecimiento del Modelo y ABC Servicio

al Ciudadano, emitiendo acciones de mejora y apoyando la ejecución de la planeación en los procedimientos en el área administrativa y financiera de la Dirección Territorial de Tolima.

Con el propósito de presentar una propuesta de práctica administrativa destinada a fortalecer el Apoyo y Seguimiento a las Actividades Proceso de Atención al ciudadano, en la Esap Territorial Tolima; surge esta intención como respuesta a la necesidad imperante de coadyuvar al Desarrollo Institucional y el Fortalecimiento del Modelo y ABC Servicio al Ciudadano. El programa "Protocolo del servicio al ciudadano" establece un conjunto de pautas y procedimientos establecidos por la Escuela Superior de Administración Pública para asegurar una comunicación e intercambios consistentes y satisfactorios entre la entidad y sus ciudadanos. Estos protocolos se basan en los principios de la Concepción Nacional de Servicio al Ciudadano, que establece los lineamientos generales y el alcance de la Política en tal sentido.

Durante la practica administrativa tiene como intención contribuir activamente en el fortalecimiento del Modelo y ABC del servicio al ciudadano, proporcionando apoyo administrativo y participando de manera proactiva en las tareas asignadas. Esta práctica ayudará al crecimiento profesional y a la formación académica, también beneficiará a la comunidad académica en establecer un análisis basado en los informes de los años 2021, 2022 y 2023 suministrados por la dirección nacional de la Esap – Servicio al Ciudadano y que contienen en resumen en la plataforma lo concerniente a los “informes de seguimiento PQRSDF” mes a mes. Ello permite poner en práctica la teoría desarrollando habilidades, destrezas y capacidades técnicas de asesoría y consultoría en la aplicación de conocimientos teóricos aprendidos en el proceso como estudiante de la carrera de Administración Pública Territorial.

A través de la práctica, se busca no solo obtener el respaldo en la participación de las actividades administrativas y técnicas, sino inspirar un compromiso colectivo con la asesoría y/o consultoría en el Desarrollo y la Gestión Territorial de la ESAP Territorial Tolima. Lo anterior, hace que se logre excelencia académica y que, además, se permita agilizar en la medida que se identifiquen posibles causas que ayuden a determinar acciones de mejora en el Servicio al Ciudadano de la Esap Territorial Tolima con un alto índice de PQRSDF en relación con otras Territoriales en el país.

1. Introducción

La Escuela Superior de Administración Pública, ESAP Territorial Tolima apoya el desarrollo de los estudiantes, promoviendo estrategias que permiten al graduando tener una escuela sólida, culminando su etapa de formación profesional y lograr la experiencia a través de la teoría y de la práctica en las diferentes modalidades de grado.

Por medio de la práctica administrativa, el estudiante aportara los conocimientos que obtuvo durante la estructura curricular de la carrera según las necesidades que presenta el área administrativa y financiera, la cual brindará apoyo y seguimiento a las actividades del proceso atención a las personas, en el desarrollo institucional y el fortalecimiento del modelo y ABC servicio al ciudadano del periodo 2021 a 2023.

Adicionalmente se realizará informes con los diferentes aspectos relacionados con el servicio al ciudadano, teniendo en cuenta el cumplimiento de las estrategias y metas del plan de acción 2024, que promuevan acciones de mejora, garantizando que todos los procedimientos cumplan con los requisitos establecidos según la normatividad vigente.

Esta práctica cuenta con un estudio de diagnóstico del proceso de atención a las personas de la Escuela Superior de Administración Pública, ESAP Territorial Tolima, en donde se plasmará la implementación de instrumentos y estrategias para el modelo y ABC del servicio al ciudadano, para ello se establecerá el alcance de la práctica administrativa, como también las fases y metodologías para su correcto desarrollo.

De igual manera, se cuenta con el hecho de que se analiza si lo que se programó realmente obedece a un estudio de necesidades y si los objetivos planteados al plan de acción 2024 y en el programa servicio al ciudadano diseñado responde a dichas necesidades con el proceso de atención a las personas. Ahora bien, es preciso mencionar que el Estado ha venido destinando recursos para la planeación estratégica en las entidades públicas, como una de sus obligaciones, bajo la premisa de contribuir a mejorar su desempeño. Por lo anterior, se determina la necesidad en la práctica administrativa, de que se lleve a cabo el desarrollo de actividades técnico – profesionales de apoyo y seguimiento al proceso de atención a las personas, en el desarrollo institucional y el fortalecimiento del modelo y ABC servicio al ciudadano del periodo 2021 a 2023 para acciones de mejora.

En el contexto dinámico de la Administración Pública, la asesoría y/o consultoría establece comprensión de los desafíos territoriales y se tornan cruciales para formar profesionales capacitados y comprometidos. Es en este panorama surge la práctica administrativa, enfocada en el desarrollo institucional y fortalecimiento del “Modelo y ABC del Servicio al Ciudadano” (DNP, s.f.) de la ESAP Territorial Tolima. Como estudiante de décimo semestre del programa de pregrado en Administración Pública Territorial, el planeamiento es contribuir al enriquecimiento del proceso atención a las personas, proporcionando un apoyo y seguimiento significativo a través de una participación en el análisis de los protocolos, procesos y modelo, siendo una buena experiencia en la práctica en cuanto al análisis de la implementación de la política y el ABC del programa servicio al ciudadano.

Esta práctica administrativa se presenta como una oportunidad única para integrar lo teórico con el quehacer administrativo público, permitiendo aplicar los conocimientos en la resolución de problemas administrativos y territoriales reales. La práctica administrativa busca establecer un puente entre la formación académica y la aplicación de habilidades, destrezas y competencias en asesoría y /o consultoría, propiciando así el espacio teórico-practico de aprendizaje significativo.

1.1 Identificación del tipo de practica y la relación con el tema a desarrollar

La práctica administrativa es un aspecto importante dentro de la formación de un administrador público. Por la combinación de la teoría aprendida a lo largo del desarrollo del programa de pregrado en administración pública territorial, con el conocimiento que se aplica en el desarrollo del documento, se permite determinar que el estudiante profundice en diferentes temas teórico – prácticos, los cuales, sin duda alguna harán consolidar de manera significativa el rol del aprendiente como un futuro administrador público, al servicio del Estado Colombiano.

Por lo tanto, actualmente la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP tiene seis (6) líneas de investigación, que se han identificado de forma amplia y genérica, teniendo como premisa que el estudio del quehacer administrativo público y sus problemáticas implica abordar diferentes temáticas y contenidos multidisciplinarios, razón por la cual las definiciones temáticas no pueden ser taxativas y reduccionistas. Entonces, esta práctica administrativa apunta a la organización y gerencia del Estado, en la temática de la modernización del Estado, con el desarrollo institucional y fortalecimiento del “Modelo y ABC del Servicio al Ciudadano, frente a la planeación y la gestión de calidad con las acciones de mejora en el proceso de atención a las personas.

1.2 Planteamiento del problema

A lo largo de este documento, se explora las razones por las cuales en varios periodos de los últimos años, se evidencia un índice importante de PQRSDF, por encima del promedio en otras territoriales, de ser así, el propósito es suministrar acciones de mejora en el proceso, los procedimientos, y los de comunicación, que respalden esta práctica, desde la contribución al programa de pregrado en administración pública territorial - APT hasta brindar a la ciudadanía herramientas, canales y recursos necesarios para interactuar con la entidad y atender sus quejas, solicitudes, sugerencias y reclamos con base en principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia. Esto asegura la protección efectiva de los derechos de los ciudadanos y promueve el respeto por la diversidad étnica y cultural del país. Tanto para el cliente interno como el externo de la Escuela.

1.3 Antecedentes de Situación Problema

La visión panorámica de la practica proporciona que el Desarrollo y la Gestión Territorial se apliquen a nivel de la territorial Tolima, por lo que se están revisando los informes emitidos por la dirección central, que permite hacer un análisis con respecto a los PQRSDF, mes a mes dentro los 3 últimos años 2021, 2022, y 2023, de ello se establece unas líneas de incidencia que aborden claramente las problemáticas dentro de la Escuela en el Tolima. Así mismo, hacer un comparativo con otros entes territoriales, basados en la normatividad vigente, Este análisis crítico permitirá identificar brechas de conocimiento y áreas de oportunidad para la mejora en el proceso de atención a las personas, pues hasta el momento no se tiene conocimiento de una asesoría y/o consultoría sobre este tema.

El servicio en la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP cumple con ciertos atributos que se relacionan con la expectativa que tiene el ciudadano y/o usuario frente al servicio que necesita. Lo anterior, frente a los siguientes valores:

Respetuoso: Los ciudadanos y/o usuarios deben ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan sus diferencias.

Amable: Se debe brindar un servicio respetuoso, gentil y amable, otorgándole al ciudadano y/o usuario la importancia que se merece.

Confiable: El Servicio debe prestarse de tal forma que los ciudadanos y/o usuarios tengan certeza de la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

Empático: El equipo de colaboradores de la ESAP debe lograr que el ciudadano sienta que entienden su solicitud y se ponen en su lugar.

Incluyente: Cualquier interacción con la ciudadanía debe caracterizarse por la equidad e igualdad para todos los ciudadanos sin diferencias o discriminación de ningún tipo

Oportuno: La atención debe ser ágil, se presta el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

Efectivo: Cualquier servicio, trámite o respuesta emitida debe responder a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen nuestro accionar como servidores públicos.

Calidad: todo producto, trámite, servicio, respuesta o información para la ciudadanía debe satisfacer a quien lo recibe, con estándares de claridad, eficiencia y oportunidad.

Toda la comunidad académica de la Escuela Superior de Administración Pública, deben estar comprometidos en reconocer los derechos y generar confianza a la ciudadanía al garantizar la atención integral aplicando los siguientes criterios:

- Orientar con claridad y de fondo.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad.
- Brindar siempre una atención consistente y de buena calidad.
- Incrementar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados.
- Mejorar la imagen pública de la entidad frente a los ciudadanos.
- Aumentar la eficiencia en el uso de recursos de la entidad para la gestión de los servicios a los ciudadanos.
- Reducir los tiempos requeridos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- Ofrecer a los ciudadanos mayores oportunidades de acceso a los servicios.
- Facilitar la conveniencia y el uso de los trámites y servicios prestados por la entidad.
- Identificar las necesidades, las expectativas y prioridades en la atención al ciudadano.
- Ningún funcionario debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

De acuerdo con la normatividad vigente “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas”, sin embargo, en muchas ocasiones llegan ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, a veces por desinformación y/o confusión en la misma, así mismo No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera, por tratarse de información clasificada y reservada en las entidades públicas, sin embargo, ésta no podrá ser reservada o

limitada sino por disposición constitucional o legal. Por lo cual, cuando se niegue una solicitud esta debe ser fundamentada por los que no se puede acceder a la solicitud.

1.4 Justificación

El ejercicio de esta práctica administrativa está encaminado en la necesidad apremiante de fortalecer, mejorar, satisfacer y educar a la ciudadanía con un servicio de mayor calidad, acceso oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno e igualitario a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

La práctica también aborda la necesidad de promover la asesoría y/o consultoría, análisis, estadísticas, proceso establecido, aplicación de procedimientos, y cumplimiento de las normas. El documento incluye lineamientos, protocolos y parámetros para que los servidores públicos de la Esap Territorial Tolima, y los contratistas que apoyan la entidad, en cumplimiento de sus obligaciones contractuales brinden a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades y enaltezca sus derechos. basados en las normatividad de la Constitución Política de Colombia, leyes 1712 de 2014, 1618 de 2013, 1437 de 2011, 1482 de 2011, 982 de 2005, Ley 527 de 1999, Ley 489 de 1998, Estándar de Infraestructura de Espacios para el Servicio en el canal presencial, sistemas de gestión de filas de espera de los ciudadanos en la atención presencial, protocolos de servicio para el canal telefónico, protocolo de servicio para el canal virtual, protocolo de atención a través del chat, protocolo de atención en el correo electrónico y protocolo de redes sociales.

Con el nuevo programa de pregrado en administración pública territorial -APT al establecerse como un preámbulo esencial bajo la modalidad de practica administrativa, al preparar a los estudiantes con las habilidades y el conocimiento necesarios, que maximizar los beneficios de este, consolidando la relevancia y calidad de la formación ofrecida por la ESAP Territorial Tolima.

En resumen, esta práctica no solo responde a las necesidades actuales sobre el modelo y ABC del servicio al ciudadano, sino que también contribuye al desarrollo institucional y fortalecimiento del “Modelo y ABC del Servicio al Ciudadano, sino también de manera integral para la comunidad académica con las dos áreas de lo administrativo financiero y lo académico, toda vez que se consolida la ESAP Territorial Tolima como una institución líder en la formación de profesionales comprometidos con la excelencia académica y la asesoría y/o Consultoría aplicada en el ámbito territorial.

2. Marcos Referenciales

El marco referencial de esta investigación, el trabajo de grado de práctica profesional relacionado con la gestión de PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) debe estructurarse de manera que proporcione un contexto claro y bien fundamentado para entender la relevancia y la aplicabilidad de este sistema en el entorno académico.

Según Pérez y Martínez (2018), la implementación de sistemas de gestión de PQRSDF ha mejorado significativamente la calidad de los servicios en instituciones educativas de América Latina.

El modelo de calidad de servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) es fundamental para entender cómo las PQRSDF pueden influir en la percepción de la calidad en los servicios educativos.

En Colombia, la Ley 1474 de 2011 establece las directrices para la gestión de quejas y reclamos en el sector público, incluyendo las instituciones educativas (Congreso de la República de Colombia, 2011).

El Estado Social de Derecho constituye un afianzamiento en las relaciones entre Estado y ciudadanía, encontrando como finalidad la satisfacción de las necesidades que surgen dentro de la población colombiana, relación que lleva implícito que las diversas entidades que componen el Estado estén prestas al servicio de la comunidad, así lo establece la Constitución Política de Colombia en su artículo 2°. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con sus grupos de valor, para así poder atender sus

peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando el goce efectivo de sus derechos.

A su vez, debe propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país, la atención especial preferente si se trata de personas con discapacidad, mujeres gestantes adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.

En desarrollo de esta labor surge el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) el cual integra los lineamientos de la política de servicio al ciudadano y las estrategias que permiten a las entidades implementarlas bajo un enfoque de Estado abierto, como una nueva forma de relacionamiento con los ciudadanos en los diferentes momentos y escenarios de la gestión pública.

El MIPG es el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo, resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio.

Finalmente, se debe en coordinación con la Oficina asesora de Planeación establecer los mecanismos para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 (Artículo 17. Oficina de la Relación con el Ciudadano) y una vez implementada, se deberán

establecer las estrategias requeridas para el cumplimiento de las actividades propuestas en la «Caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía»; enunciadas a continuación:

1. Identificar las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la entidad.
2. Formular o actualizar el modelo, estrategia o lineamientos de interacción con los grupos de valor de acuerdo con lo establecido en MIPG.
3. Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor en coordinación con las dependencias.
4. Proponer ajustes a la oferta institucional y al relacionamiento con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor.
5. Hacer seguimiento a la implementación del relacionamiento con la ciudadanía.

- Grupos de Valor

Se identifican a través de la medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.



- Interrelación de los Grupos de Valor

Para fortalecer el desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano en el Departamento, se deben tener en cuenta cuatro escenarios relevantes en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con la entidad, a saber:

1. Consulta información pública.
2. Cuando realiza trámites o accede a la oferta institucional de la entidad
3. Cuando adelanta denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas
4. Cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

Gráfica 1. Caja de transformación institucional



Fuente: Caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía

Para cada uno de los cuatro escenarios de relacionamiento de la ciudadanía existe una política MIPG **(i)** Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, **(ii)** Política de Racionalización de Trámites, **(iii)** Política de Rendición de Cuentas y **(iv)** Política de Participación Ciudadana en la Gestión y Servicio al Ciudadano.

Un estudio de caso realizado en la Universidad Nacional Autónoma de México muestra que la implementación de un sistema integral de PQRSDF ha aumentado la satisfacción estudiantil en un 25% (García & Hernández, 2020).

2.1 Marco Teórico

De acuerdo con algunos documentos soporte sobre el tema en referencia, se toman los aspectos más relevantes del contenido abordado en ellos para tener una idea de la importancia y aporte:

Según López y García (2020), las PQRSDF son mecanismos que permiten a los usuarios de una institución educativa expresar sus inquietudes, insatisfacciones y sugerencias, así como reconocer aspectos positivos y denunciar irregularidades. Estos sistemas son esenciales para la mejora continua y la transparencia institucional (López & García, 2020).

La teoría de la calidad del servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) postula que la calidad se percibe a través de cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Aplicada al contexto educativo, esta teoría ayuda a entender cómo los estudiantes perciben la calidad del servicio a través de las respuestas a sus PQRSDF (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), es ampliamente utilizado para medir la percepción de la calidad del servicio. Este modelo es aplicable en instituciones educativas para evaluar cómo las PQRSDF afectan la percepción y satisfacción de los estudiantes (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

En Colombia, la Ley 1474 de 2011 establece directrices claras para la gestión de quejas y reclamos en el sector público, incluyendo las instituciones educativas. Esta normativa busca garantizar la transparencia y la mejora continua en la prestación de servicios educativos (Congreso de la República de Colombia, 2011).

- ABC Servicio al Ciudadano

El documento ABC de Servicio al Ciudadano tiene como objetivo presentar atributos básicos para que las entidades públicas y privadas que desempeñan funciones públicas mejoren su gestión de servicios al ciudadano. Por lo que describe los requisitos y componentes de la política de servicio público al ciudadano, que deben ser adoptados por estas entidades. El documento expone los fundamentos de la política y las principales características del servicio al ciudadano. También identifica los componentes de la política de servicio público al ciudadano, correspondientes a los sentidos de entrada y salida.

El documento también enfatiza la importancia del servicio público a la ciudadanía como uno de los fines esenciales del Estado. Para cumplir con este mandato, la Administración Pública Nacional debe proporcionar los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con el ciudadano y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, demandas, quejas y sugerencias, basados en principios de racionalidad, eficiencia, eficiencia, oportunidad y transparencia.

El Departamento Nacional de Planeación (DNP) ha establecido lineamientos en la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio de la Ciudadano, los cuales se desarrollan a través de la Implementación del Proyecto de Inversión del Programa Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio de la Ciudadanía (PNSC). Estos lineamientos se basan en el Modelo Integrado de Planificación y Gestión y consideran aspectos como el marco normativo vigente, los objetivos de la entidad, los bienes, servicios, procesos, tamaño, estructura, capacidad, tipo de usuario y categorización departamental. Las características clave del servicio público a la ciudad incluyen inclusivo, digno, eficaz, eficiente, abierto, claro, transparente, imparcial y de calidad. Los componentes del servicio público eficaz para la ciudadanía incluyen la implementación del Plan de Acción Nacional, la promoción de servicios públicos y la promoción de servicios públicos.

- Política Institucional Relación ESAP Ciudadano

La Resolución No. SC - 4 7 de abril de 2022 de la Escuela Superior de Administración Pública establece la Política Institucional Relación Esap-Ciudadano. El director Nacional de la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, en virtud de sus poderes legales y estatutarios, especialmente los establecidos en el párrafo 15 del artículo 15 del Decreto 164 de 2021, y teniendo en cuenta que el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia establece que "los fines esenciales del Estado son servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y promover la prosperidad general. Por lo anterior, la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP, ha

adoptado la Política de Relatividad Institucional y Municipalidad, basada en los principios de la Constitución colombiana. La política tiene como objetivo servir a la comunidad, promover la prosperidad general, garantizar la efectividad de los principios constitucionales, facilitar la participación en las decisiones que afectan a los ciudadanos, defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

La política se basa en principios de igualdad, moral, eficiencia, economía, equidad, imparcialidad y publicidad, a través de la descentralización, delegación y desconcentración de unidades. Adicionalmente, la ley 1712 de 2014 establece la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Nacional y otras disposiciones, las cuales se encuentran reglamentadas adicionalmente por el Decreto 103 de 2015.

El Consejo Nacional Económico y Social ha establecido lineamientos para coordinar acciones encaminadas a incrementar la confianza y satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional. El gobierno ha promovido una cultura de servicio al ciudadano, y la política de Servicio al Ciudadano dentro de la Escuela ESAP es esencial para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG sirve como referente para la gestión de entidades y organismos públicos, asegurando la transparencia, el acceso a la información pública, la participación ciudadana, la racionalización de estrategias y el Gobierno Digital.

El 24 de marzo de 2022, el Consejo Nacional aprobó la Política de Relatividad Institucional y Municipio, señalando que tiene como objetivo garantizar la transparencia, el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la implementación de la relación Estado-Ciudad.

- Modelo Servicio al ciudadano v9

El documento de servicio al ciudadano se basa en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión (Intranet), que establece el Estado Social de Derecho como un afianzamiento en las relaciones entre Estado y ciudadanía con el fin de satisfacer las necesidades de la población Colombiana, y se establece en su artículo 2° de la Constitución Política de Colombia.

La Administración Pública Nacional debe proporcionar instrumentos, canales y recursos para interactuar con sus grupos de valor, aceptando sus peticiones, demandas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando el goce efectivo de sus derechos.

En el desarrollo de esta labor surge el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resolver las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio.

En coordinación con la Oficina Asesora de Planeación, se debe encontrar mecanismos para cumplir el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, y aprovechar las estrategias requeridas para el cumplimiento de las actividades propuestas en la "Caja de transformación institucional: guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía".

- Protocolo Servicio al Ciudadano D-A-SCD-01 V9

El Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible (Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible) ha desarrollado un protocolo para la prestación de servicios a los ciudadanos. Este protocolo tiene como objetivo promover la transparencia, la colaboración y la participación ciudadana en el desarrollo de los servicios. El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible ha establecido lineamientos para la prestación de servicios a la ciudadanía, incluyendo la definición del marco político institucional, la definición del modelo de servicio, los objetivos del servicio, los criterios de buen servicio, la cartera de servicios y objetivos, el marco normativo para la calidad del servicio, las consideraciones para la calidad del servicio, los procedimientos para la prestación del servicio, las recomendaciones para el uso correcto del correo electrónico, el chat y las redes sociales, la recepción de correspondencia y la evaluación del servicio .

El Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible también ha establecido directrices para la prestación de servicios a los ciudadanos. Estas directrices incluyen la definición del modelo de servicio, los criterios para la calidad, y los criterios para la prestación

de estos. El Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible también ha establecido directrices para la prestación de servicios a los ciudadanos.

- Protocolo servicio al ciudadano.

El documento de Servicio al Ciudadano se basa en la Constitución Política de 1991.

Estos protocolos buscan ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, y se enfocan en la eficiencia de las personas y en las acciones de las autoridades. Entonces, los Protocolos de Servicio al Ciudadano se encuentran en el Sistema Integrado de Gestión (Intranet), y se encuentran en el canal escrito, correspondencia, correo electrónico, formulario electrónico, buzón de sugerencias, canal presencial, recomendaciones generales, ingreso a la entidad, atención por parte de los guardias de seguridad, atención en recepción, desarrollo de la atención, contacto inicial, durante la atención, retiro del puesto de trabajo, solicitud requiere mayor análisis, finalización del servicio, preferencia de atención preferencial, atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o oficial de Colombia, telefónico, y canal virtual.

El documento también incluye: el servicio al ciudadano, derechos y deberes de los ciudadanos y las autoridades, y un glosario. La función pública adopta los Protocolos de Servicio al Ciudadano para los diferentes canales de servicio dispuestos por el Departamento, buscando ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y ajustan a las necesidades de los ciudadanos y a las autoridades, y se enfocan en la eficiencia de las acciones de servicio en Colombia.

- Guía Implementación Política del Servicio al Ciudadano

La Implementación Política de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible tiene como objetivo establecer una relación con el este promoviendo la comunicación, la participación y el acceso a la información. Esta política se centra en el establecimiento de niveles de confianza y satisfacción de los ciudadanos. Por lo anterior, cada servidor público juega un papel fundamental en la implementación de esta política, brindando información sobre planes, programas, proyectos, tarifas y servicios que ofrece el Ministerio.

El objetivo de la guía es orientar la implementación de las políticas propuestas en la Política de Servicio al Ciudadano, asegurando el ejercicio de los derechos de estos y su acceso real y efectivo a la cartera de programas y servicios del Ministerio, respetando principios de igualdad, moralidad, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, coherencia, calidad y oportunidad.

Las definiciones de accesibilidad incluyen la igualdad de condiciones con los demás, el entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas de información y las tecnologías de la comunicación, y otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto urbano como rural. Estas medidas incluyen la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso. Entonces, al hablar del Servicio al ciudadano, se refiere al manejo y control de los ciudadanos, asegurando que tengan acceso a la información y servicios necesarios de acuerdo con los lineamientos y normatividad vigente.

La guía también brinda lineamientos para la implementación de la política, delineando los componentes del modelo, las líneas para su implementación, la accesibilidad institucional, el fortalecimiento del talento humano, los sistemas de gestión de la información, los planes anticorrupción, las tarjetas de tratamiento transparente, la participación ciudadana y el Racionalización de las rutas de tráfico.

Finalmente, la Implementación Política del Servicio al Ciudadano del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible tiene como objetivo fortalecer la relación entre la ciudadanía y el gobierno, promoviendo la comunicación, la participación y el acceso a la información.

- Política de servicio al ciudadano.

La Gobernación de Bolívar, bajo el liderazgo de la Dirección de Servicios Municipales y Gestión Documental, ha brindado a la ciudadanía herramientas, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudad y atender sus quejas, solicitudes, sugerencias y reclamos con base en principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia. Esto asegura la protección efectiva de los derechos de los ciudadanos y promueve el respeto por la diversidad étnica y cultural del país.

La Gobernación de Bolívar tiene como objetivo fortalecer las capacidades de los funcionarios públicos para el desarrollo de la democratización en la gestión municipal y la prestación de servicios. Para lograr este objetivo se han definido instrumentos como el Plan de

Servicio a la Ciudad, el ABC de Servicios Municipales y el Protocolo de Servicios Municipales. Es por ello, dentro de los lineamientos establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa del Servicio Municipal se establece en el Decreto 2623 de 2009 por el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, que estos lineamientos incluyen el establecimiento de aspectos importantes como la eficiencia administrativa en los servicios municipales, la prestación de servicios que consideren las necesidades y condiciones específicas de sus beneficiarios y la implementación del Código de Servicios Municipales.

La política también enfatiza la importancia de brindar servicios que se adapten a las necesidades y condiciones de sus beneficiarios, particularmente para aquellos en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres embarazadas, adultos mayores y personas en situación de enfermedad defendible o manifiesta.

En síntesis, la Gobernación de Bolívar está comprometida con el fortalecimiento de las capacidades de los funcionarios públicos para el desarrollo de la gestión municipal democrática y la prestación de servicios. Al proporcionar las herramientas, canales y recursos necesarios, el gobierno pretende garantizar la protección efectiva de los derechos de los ciudadanos y promover el respeto a la diversidad étnica y cultural del país.

- Propuesta Manual Servicio al Ciudadano Alcaldía Mayor de Bogotá.

El Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá es un documento que aborda cómo los servidores públicos del Distrito Capital de Colombia buscan

satisfacer y enfrentar a la ciudadanía con un servicio de mayor calidad, acceso oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno e igualitario a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual.

El documento incluye lineamientos, protocolos y parámetros para que los servidores públicos del Distrito y los contratistas que apoyan a las entidades en cumplimiento de sus obligaciones contractuales brinden a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades y enaltezca sus derechos.

Esta guía se basa en las normatividades de la Constitución Política de Colombia, leyes 1712 de 2014, 1618 de 2013, 1437 de 2011, 1482 de 2011, 982 de 2005, Ley 527 de 1999, Ley 489 de 1998, Estándar de Infraestructura de Espacios para el servicio en el canal presencial, sistemas de gestión de filas de espera de los ciudadanos en la atención presencial, protocolos de servicio para el canal telefónico, protocolos de servicio para el canal virtual, protocolo de atención a través del chat, protocolo de atención en el correo electrónico, y protocolo de redes sociales.

El manual también incluye aquellos objetivos generales del servicio que presta el Distrito Capital, como la calidad, acceso oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno e igualitario, y el servicio a la ciudadanía.

- Plan de Participación en el Gobierno Municipal de la ESAP 2021-2022 V1

El Plan de Participación en el Gobierno Municipal de la ESAP es un marco institucional diseñado para asegurar la participación ciudadana en la administración municipal. Su objetivo es lograrlo brindando a los ciudadanos acceso a la información, control y vigilancia, diversos niveles de participación y enfoques estratégicos de la cultura y la participación ciudadana. El plan incluye varios niveles de participación, incluido el acceso ciudadano a la información, el control y la vigilancia, diferentes niveles de participación y enfoques estratégicos de la cultura y la participación ciudadana.

El plan se basa en los objetivos del Gobierno Municipal de la ESAP, que incluyen paz, justicia e instituciones sólidas. Incluye también el Pacto por una gestión pública efectiva, la Línea PES 2019-2022, la reforma institucional y el Incentivo Económico Estratégico (PEI) 2021-2022. Por lo tanto, otro aspecto del plan es una propuesta institucional que fortalece las voces comunitarias y públicas, promoviendo e incentivando el interés ciudadano en la gestión pública. Integra los derechos y deberes de participación de cada actor social y grupo de interés presentes en el PAAS. El plan pretende ser aplicado por todas las dependencias de la ESAP, así como por todos los funcionarios y contratistas.

El plan se basa en la Declaración Universal de Derechos Humanos, que establece que todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y expresión, incluido el derecho a no ser molestado por sus opiniones, el derecho a participar en el proceso de toma de decisiones, y el derecho a participar activamente en todos los procesos de la administración municipal. También, el plan se basa en los principios de la Declaración Universal de Derechos Humanos, que

enfatican la importancia de los derechos humanos y el derecho a participar en el proceso de toma de decisiones. El plan también incluye los siguientes indicadores:

1. Indicadores: 2021-2022
2. Año: 2022
3. Año: 2023
4. Año: 2024
5. Año: 2025

- Protocolos Servicio al Ciudadano ESAP

El documento de Protocolos de Servicio de la Ciudad de la Ciudad- ESAP, de fecha 25 de agosto de 2016, es un conjunto de pautas y procedimientos establecidos por la Escuela Superior de Administración Pública para asegurar una comunicación e intercambios consistentes y satisfactorios entre la ciudad y sus ciudadanos. Estos protocolos se basan en los principios de la Concepción Nacional de Servicio al Ciudadano, que delinea los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

El documento consta de varias secciones, entre las que se encuentran los Objetivos, Autoridades, Preocupaciones de Atención, Aptitudes, Protocolos aplicados en los Canales de Atención de la ESAP y los Protocolos de Aplicación. Los objetivos de estos protocolos son dar un buen servicio al ciudadano, mantener un buen comportamiento y mejorar la gestión del servicio. Por consiguiente, los Protocolos se basan en la Concepción Nacional de Servicio al

Ciudadano, que tiene como objetivo crear una mejor coordinación y alineación de diversas estrategias desarrolladas por diferentes entidades del Gobierno Nacional. Los Protocolos tienen como objetivo hacer que los parámetros de servicio sean más inclusivos, informados, efectivos, equitativos y satisfactorios en la relación entre los servicios públicos y la ciudad.

La aplicación de estos protocolos debe ser obligatoria en los canales de información e interacción con la ciudad a través de comunicación escrita, verbal o telefónica. Es esencial considerar principios en normas técnicas que brinden orientación clara y detallada en esta área.

Las bases conceptuales necesarias para comprender las dinámicas del Desarrollo y Gestión Territorial en el Tolima se exploran a través de las teorías fundamentales relacionadas con la administración pública territorial, alternativas al desarrollo, y tendencias de cambio en la gestión del territorio. Este marco teórico orientará la reflexión y análisis durante la práctica administrativa.

2.2 Marco conceptual

La definición y delimitación de los conceptos claves que fundamentan la práctica, proporcionan elementos importantes y representan una base sólida para el desarrollo del documento, la cual se encamina a fortalecer el proceso de la atención a las personas, dentro de los lineamientos del modelo y el ABC del servicio al ciudadano en el ente territorial, para que sirva de aplicación en otras Cetap del país.

Peticiones:

Una petición es una solicitud formal hecha por los estudiantes o miembros de la comunidad académica para obtener información o servicios específicos (González, 2019).

Quejas:

Una queja es una expresión de insatisfacción sobre un aspecto específico del servicio o la experiencia educativa proporcionada por la institución (López & Martínez, 2018).

Reclamos:

Un reclamo es una demanda formal para la corrección de un error o problema identificado por el usuario del servicio académico (Hernández, 2020).

Sugerencias:

Las sugerencias son recomendaciones proporcionadas por los usuarios para la mejora de los servicios y procesos dentro de la institución académica (Pérez, 2019).

Denuncias:

Una denuncia es una declaración formal sobre una irregularidad o conducta inapropiada observada dentro de la institución académica (Rodríguez, 2018).

Felicitaciones:

Las felicitaciones son expresiones de reconocimiento y aprecio hacia la institución o sus miembros por la calidad de los servicios o logros específicos (Fernández, 2017).

Las quejas y los reclamos, aunque similares, difieren en su nivel de formalidad y en la expectativa de resolución. Mientras que una queja puede ser una simple expresión de insatisfacción, un reclamo generalmente requiere una acción correctiva específica por parte de la institución (López & Martínez, 2018).

- Acciones Populares y de Grupo: mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos. La ley regulará las acciones populares para la protección de los

derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella... (CPC. Art. 88).

- Canal de comunicación: espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores de este, en tiempo real.
- Cultura ciudadana: para el presente plan se entenderá como cultura ciudadana lo establecido en el plan de desarrollo formar ciudad 1995- 1997 para Bogotá, debido a su relación por el interés ciudadano a la gestión pública, *“conjunto de costumbres, acciones y reglas mínimas compartidas que generan sentido de pertenencia, facilitan la convivencia urbana y conducen al respeto del patrimonio común y al reconocimiento de los derechos y deberes ciudadanos”* (Alcaldía Mayor de Bogotá- 1995).
- Enfoque de derechos: El enfoque basado en los derechos reconoce a las personas como agentes que intervienen en su propio desarrollo, para ello se basa en brindar Información, educar y empoderar a la ciudadanía, por lo cual se pretende fortalecer la capacidad para respetar, proteger y hacer cumplir cada derecho.
- Entidades: organismos de control, entidades públicas de interés para el desarrollo

de la actividad misional, asociaciones y agremiaciones, universidades, entes de cooperación internacional.

- Espacios o escenarios de participación ciudadana: aquellos espacios o escenarios de coordinación periódica o esporádica, mesas de trabajo de organizaciones sociales, mesas de trabajo de planes institucionales, es decir, todos los espacios donde se dinamice las decisiones de la gestión pública, que no requieren, necesariamente, de una reglamentación para su existencia.
- Grupos de Interés: individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).
- Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad. (Glosario MIPG versión 5, junio 2020)
- Información: disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

- Instancias de participación ciudadana: aquellos espacios de participación externos o internos a la Escuela Superior de Administración Pública, respaldados por normas internas, nacionales o locales que los reglamentan, por lo tanto, están definidos representantes de dependencias, entidades públicas y autoridades de la Administración que deben vincularse.
- Otros mecanismos de Participación Ciudadana: son considerados otros mecanismos de participación ciudadana el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato (CPC. Art. 103).
- Participación: involucramiento de los ciudadanos y grupos de valor en las etapas de la gestión pública: planeación, ejecución, seguimiento y mejora. (Glosario MIPG versión 5, junio 2020).
- Participación ciudadana: constituye el derecho- obligación de la ciudadanía, de hacer parte en el control y seguimiento a la gestión y desempeño de los servidores públicos, a través de los mecanismos constitucionales y legales dispuestos para ello. Ver Rendición de Cuentas, Transparencia, Audiencia Pública, Control Social, Veeduría. (Glosario Ciudadano- Función Pública, 2021)

- Red social: sitio web en el cual se crean comunidades virtuales en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.
- Rendición de Cuentas: proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.
- Solicitud de información: solicitud que realiza el interesado para consultar los documentos que reposan en la Escuela Superior de Administración Pública, pedir copias de estos y obtener información sobre las funciones y actuaciones de la entidad. El plazo máximo para responderlas es de 10 días, de acuerdo con lo estipulado por la Ley 1755 de 2015.
- Veedurías Ciudadanas: mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

2.3 Marco Legal

El propósito de este marco legal es delinear las normativas y regulaciones que rigen la gestión de PQRSDF en instituciones académicas. Comprender estas disposiciones legales es fundamental para asegurar el cumplimiento normativo y promover la transparencia y eficiencia en la atención de las solicitudes de los estudiantes y otros miembros de la comunidad educativa.

En Colombia, la Ley 1474 de 2011, también conocida como la Ley Anticorrupción, establece las directrices para la gestión de quejas y reclamos en el sector público, incluyendo las instituciones educativas. Esta ley busca garantizar la transparencia y la eficiencia en la administración pública (Congreso de la República de Colombia, 2011).

La Norma ISO 10002:2018 proporciona directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones, incluyendo el contexto educativo. Esta norma internacional establece los principios y los procesos para una gestión efectiva de quejas, promoviendo la satisfacción del usuario y la mejora continua (International Organization for Standardization, 2018).

El Ministerio de Educación Nacional de Colombia, mediante la Resolución 2041 de 2016, establece los lineamientos para la atención de PQRSDF en las instituciones de educación superior, enfatizando la importancia de procesos claros y accesibles para los estudiantes (Ministerio de Educación Nacional, 2016).

La Universidad de los Andes ha desarrollado una política integral para la gestión de PQRSDF, la cual se alinea con la legislación nacional y las mejores prácticas internacionales. Esta política establece procedimientos claros para la recepción, evaluación y resolución de las PQRSDF, garantizando la transparencia y la equidad en el proceso (Universidad de los Andes, 2020).

Según la Resolución 2041 de 2016 del Ministerio de Educación Nacional, las instituciones deben responder a las quejas y reclamos dentro de los 15 días hábiles posteriores a su recepción. Además, deben implementar mecanismos de seguimiento para asegurar que las respuestas y soluciones propuestas sean efectivas (Ministerio de Educación Nacional, 2016).

El incumplimiento de la Ley 1474 de 2011 puede resultar en sanciones administrativas para la institución, incluyendo multas y otras medidas disciplinarias. Además, la falta de respuesta adecuada a las PQRSDF puede dañar la reputación de la institución y afectar negativamente la confianza de los estudiantes (Congreso de la República de Colombia, 2011).

TIPO DE NORMA	NÚMERO	AÑO	Descripción - Epígrafe
Declaración Universal de los Derechos Humanos		1948	<p><u>Artículo 19.</u> “Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”.</p> <p><u>Artículo 2.</u> “Son fines esenciales del Estado: (...); facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan (a la comunidad) y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.”</p> <p><u>Artículo 20.</u> “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”.</p>

Constitución Política de Colombia		1991	<p><u>Artículo 23.</u> “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”</p> <p><u>Artículo 41.</u> “En todas las instituciones de educación, oficiales o privadas, (...) se fomentarán prácticas democráticas para el aprendizaje de los principios y valores de la participación ciudadana.” Artículo 74. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que sean clasificados como reservados”.</p> <p><u>Artículo 270.</u> “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.</p>
Ley	472	1998	<p>Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.</p>
Ley	489	1998	<p>"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.</p> <p>"<u>Artículo 32.</u> Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión</p>

			acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
Ley	527	1999	“Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”.
Ley	850	2003	Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
Ley	982	2005	Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.
Ley	1437	2011	Artículo 1°. Finalidad de la parte primera. Las normas de esta Parte Primera tienen como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares. Artículo 2°. Ámbito de aplicación. Las normas de esta Parte Primera del Código se aplican a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando

			<p>cumplan funciones administrativas. A todos ellos se les dará el nombre de autoridades. Las disposiciones de esta Parte Primera no se aplicarán en los procedimientos militares o de policía que por su naturaleza requieran decisiones de aplicación inmediata, para evitar o remediar perturbaciones de orden público en los aspectos de defensa nacional, seguridad, tranquilidad, salubridad, y circulación de personas y cosas. Tampoco se aplicarán para ejercer la facultad de libre nombramiento y remoción. Las autoridades sujetarán sus actuaciones a los procedimientos que se establecen en este Código, sin perjuicio de los procedimientos regulados en leyes especiales. En lo no previsto en los mismos se aplicarán las disposiciones de este Código. Artículo 9°. Prohibiciones. A las autoridades les queda especialmente prohibido: 1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas. 2. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta. 3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija. 4. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad. 5. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política. 6. Reproducir actos</p>
--	--	--	--

			<p>suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión. 7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello. 8. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.</p>
Ley	1474	2011	<p><u>Artículo 76.</u> Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. (...) Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</p> <p><u>Artículo 78.</u> Democratización de la Administración Pública. Modifíquese el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, que quedará así: Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.</p>

Ley	1482	2011	Esta ley tiene por objeto sancionar penalmente actos de discriminación por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación.
Ley	1618	2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
Ley	1712	2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional: que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia. Tiene como objetivo que

			<p>la información en posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública, órgano y organismo del Estado colombiano.</p> <p>El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. Disponibilidad de la Información. En virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.</p>
Ley	1755	2015	<p>Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</p>
Ley	1757	2015	<p>Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática, cuyo objeto es: “promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político” (Artículo 1).</p>
Decreto	1081	2015	<p>Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.</p>

Decreto	1083	2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.		2009	Pautas de orientación para promover la participación ciudadana por los Estados signatarios, con el propósito de estimular la democracia participativa, la inclusión social y el bienestar de los pueblos de Iberoamérica.
Documento CONPES	3649	2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
Resolución	540	2021	Por la cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, se modifica la integración del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se establecen otras disposiciones.

3. Objetivos de la Practica

3.1 Objetivo general

Desarrollar actividades de apoyo y seguimiento del proceso de atención a las personas para el desarrollo institucional y el fortalecimiento del modelo, y el ABC del servicio al ciudadano con la planeación, gestión de la calidad, lineamientos de política, protocolo y procedimientos que determinen diferentes momentos de contacto o interacción y /o a través de acciones de mejora y de canales de información dispuestos por la Esap Territorial Tolima, para brindar una imagen institucional y una cultura de servicio de mayor calidad, aumentando la percepción y satisfacción del ciudadano.

3.2 Objetivos Específicos

- Realizar el diagnóstico y análisis del proceso de atención a las personas apoyando técnicamente las actividades establecidas en el modelo y ABC del servicio al ciudadano, frente a la política, protocolo y procedimientos de la ESAP, en concordancia con los lineamientos establecidos por la Ley y las normas.
- Brindar apoyo requerido para ejecución de actividades contempladas en el área administrativa y financiera de la ESAP, en el proceso de atención a las personas, de acuerdo con las instrucciones dadas por la coordinación.

- Brindar acompañamiento en actividades de planeación - RPG, ejecución, evaluación y seguimiento relacionadas con el normal desarrollo en el proceso de atención a las personas tanto a nivel territorial como nacional.

- Realizar un informe con acciones de mejora para el fortalecimiento del modelo y ABC del servicio al ciudadano, teniendo en cuenta la gestión de la calidad en el proceso de atención a las personas, apoyando la organización y el control de la gestión documental, de acuerdo con el SGC, garantizando que todos los procedimientos cumplan con los requisitos establecidos según la norma vigente.

- Apoyar el proceso de atención a las personas, que garantice la óptima atención sobre el modelo y ABC del servicio al ciudadano, a través del uso de los canales de comunicación e información establecidos por la ESAP, en el marco de las actividades y la retroalimentación de los servicios prestados y la atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

4. Aspectos Metodológicos

4.1. Descripción de los Métodos

En la elaboración de un instrumento de medición documental, el proceso de investigación cualitativa permite conocer las fases de la elaboración y validación del instrumento, dependiendo de las variables a estudiar. Es un factor determinante para el investigador, porque permite legitimar la información para cuantificar, posteriormente, de forma significativa y adecuada el rasgo para cuya medición ha sido diseñado. El problema radica en la elaboración de un instrumento, considerando que para cada investigación se necesita reconocer las características particulares de dicha investigación. Según García Sánchez, Aguilera Terrats, & Castillo Rosas, (2011) “la elaboración de un instrumento de medición no es una tarea fácil. Su diseño y validación, tratándose de un instrumento dirigido a evaluar las actitudes humanas es difícil, sobre todo, si se considera lo etéreo del problema” (p.2).

4.2. Técnicas e Instrumentos

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. Hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población. Se procede a utilizar la fórmula de la muestra finita debido a que la población es inferior a 100.000 Estudiantes.

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza.

e = Límite aceptable de error.

$18.733 \times 0.52 \times 1.962$

$n \frac{18.733 \times 0.52 \times 1.962}{(18.733 - 1) \times 0.052 + 0.52 \times 1.962} = 392$

$(18.733 - 1) \times 0.052 + 0.52 \times 1.962$

La territorial Tolima está conformado por 14 CETAP, distribuidos con 1.052, estudiantes, la encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. Las respuestas se escogen de modo especial y se determinan del mismo modo las posibles variantes de respuestas estándares, lo que facilita la evaluación de los resultados por métodos estadísticos. (Aldana de Becerra, G. M., & Joya Ramírez, N. S. (2011). Actitudes hacia la investigación científica en docentes de metodología de la investigación. *Tabula Rasa*, (14), 295-309.).

A través de la encuesta se pretende hallar información que sea relevante para el estudio que permita dar a conocer las diferentes perspectivas que tiene la comunidad sobre las PQRSDF de la Esap territorial Tolima.

5. Resultado de la Práctica

Tabla 1

Resultados

Variables demográficas	<p>Los estudiantes de la esap Tolima, de la población de 392 estudiantes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rango de Edad: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mayoría de participantes se encuentran en el rango de edad de 31 a 50 años. • Frecuencia de Presentación de PQRS: <ul style="list-style-type: none"> ○ 48.39% nunca ha presentado una PQRS en la ESAP Territorial Tolima. ○ 27.42% ocasionalmente presenta PQRS.
------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia con PQRS en la ESAP: <ul style="list-style-type: none"> ○ 50% ha presentado alguna vez una PQRS en la ESAP. • Medidas Tomadas por la ESAP: <ul style="list-style-type: none"> ○ 32.79% están de acuerdo en que la ESAP ha tomado medidas adecuadas para resolver las PQRS presentadas.
Hábitos de solicitud de PQRSF	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de Presentación de PQRS: <ul style="list-style-type: none"> ○ La mayoría de los participantes (48.39%) nunca ha presentado una PQRS en la ESAP Territorial Tolima. ○ Un 27.42% ocasionalmente presenta PQRS, mientras que un 1.61% lo hace frecuentemente. • Experiencia con PQRS en la ESAP: <ul style="list-style-type: none"> ○ El 50% de los encuestados ha presentado alguna vez una PQRS en la ESAP. • Satisfacción con Respuestas de la ESAP: <ul style="list-style-type: none"> ○ El 77.59% de los participantes están satisfechos con las

	<p>respuestas recibidas por parte de la ESAP respecto a sus PQRS.</p>
<p>Frecuencia de las PQRSF</p>	<p>De las 392 de los estudiantes encuestados</p> <ul style="list-style-type: none"> • La frecuencia de presentación de PQRS en la ESAP Territorial Tolima varía entre los participantes encuestados. • El 48.39% nunca ha presentado una PQRS, el 24.19% lo hace rara vez, el 27.42% ocasionalmente, y solo el 1.61% lo hace frecuentemente. • No se registraron respuestas de "siempre" en la frecuencia de presentación de PQRS según los datos recopilados.

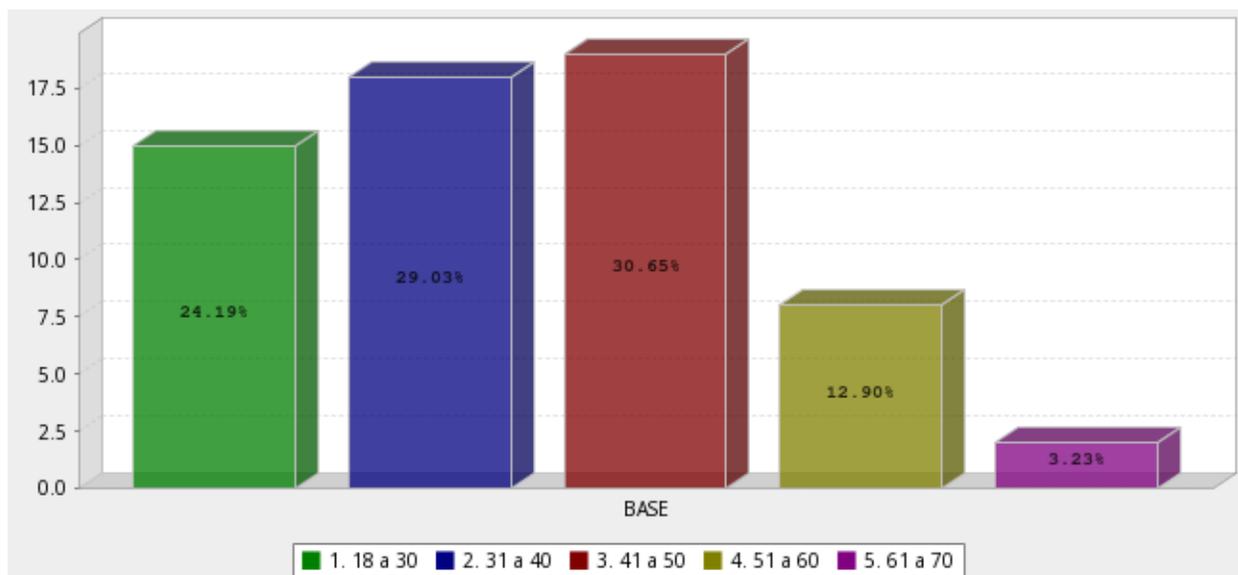
Fuente: Elaboración Propia

Análisis de la Información

Q.1. ¿De que Cetap eres?

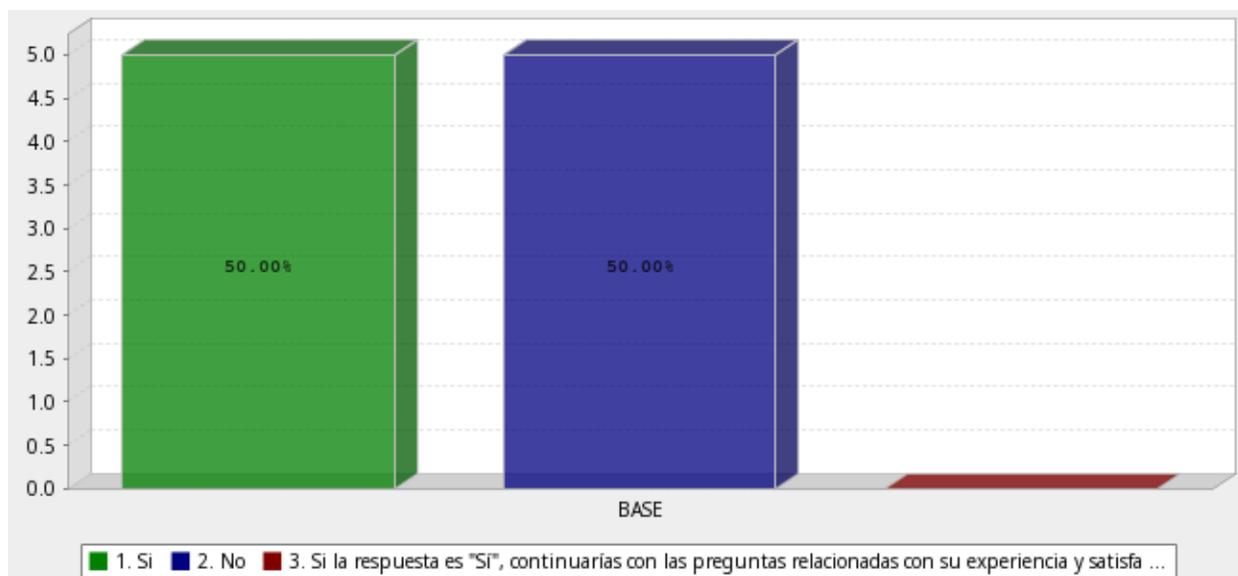
Melgar
Ibagué
San Sebastián de Mariquita
Valle de San Juan
Fresno Tolima
Chaparral
Líbano
CETAP NATAGAIMA-COYAIMA

Q.2. Indique su rango de edad

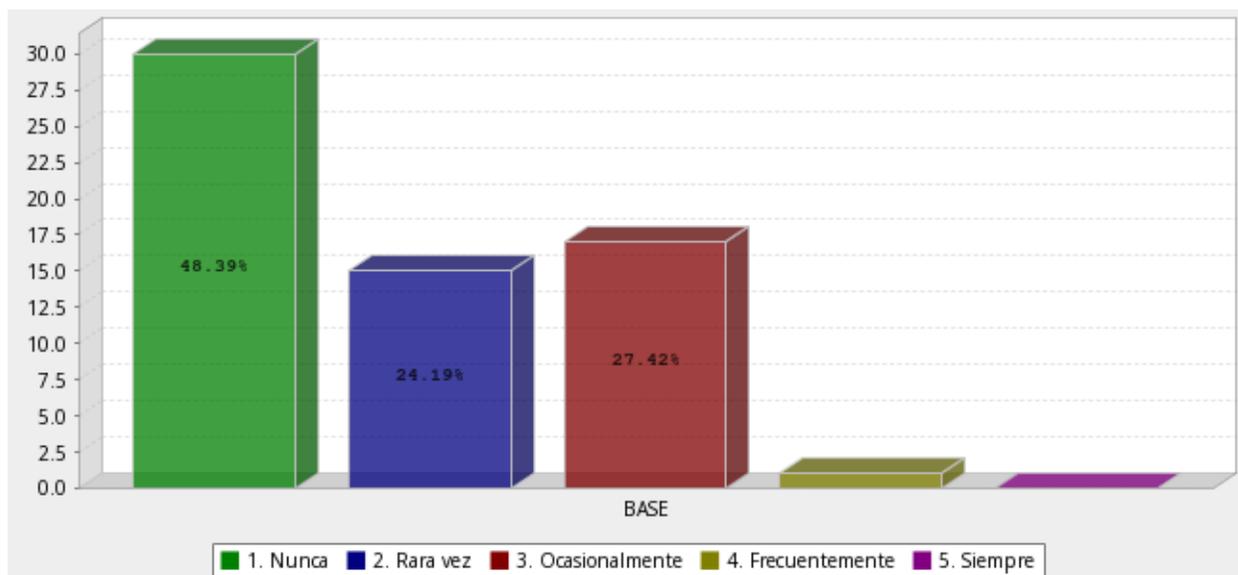


- El rango de edad de los participantes se distribuye de la siguiente manera:
 - 24.19% tienen entre 18 y 30 años.
 - 29.03% tienen entre 31 y 40 años.
 - 30.65% tienen entre 41 y 50 años.
 - 12.90% tienen entre 51 y 60 años.
 - 3.23% tienen entre 61 y 70 años.
- La media de edad es de aproximadamente 42 años, con un intervalo de confianza del 95% entre 41.47 y 42.53 años.

Q.3. ¿Ha presentado alguna vez una PQRS (Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia) en La esap?

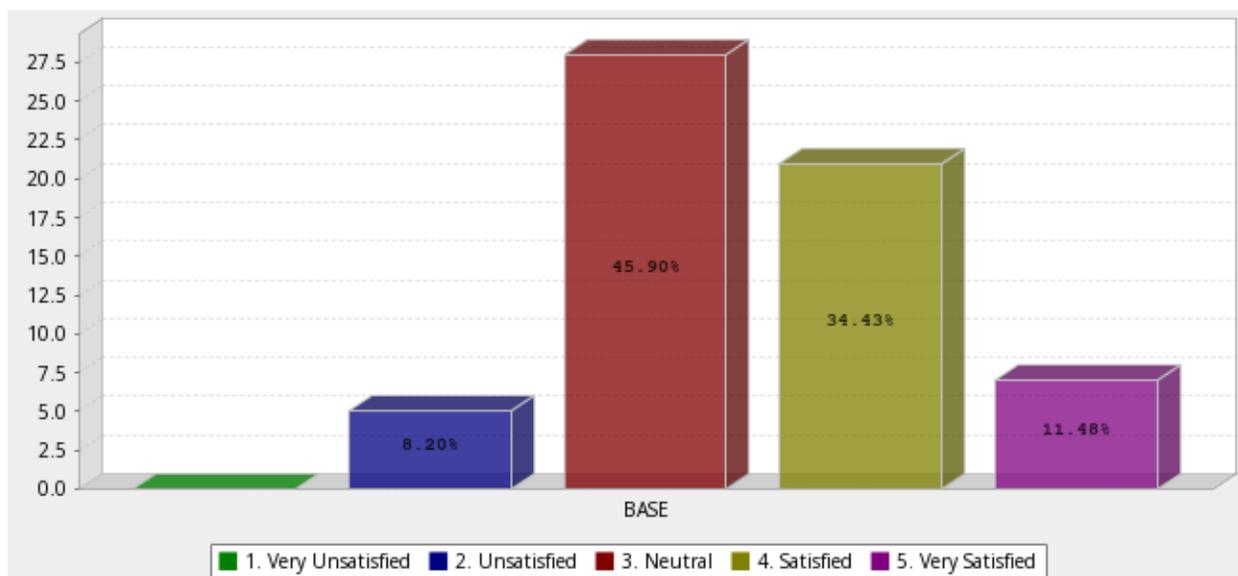


"¿Ha presentado alguna vez una PQRS (Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia) en la ESAP?" revela que el 50% de los encuestados han presentado al menos una PQRS, mientras que el otro 50% no lo ha hecho. Esto indica una división equitativa en la participación de los encuestados en el proceso de PQRS en la ESAP TERRITORIAL TOLIMA. Además, se destaca que, en caso de respuesta afirmativa, se continuaría con preguntas relacionadas con la experiencia y satisfacción con el proceso de presentación de PQRS, lo que sugiere un interés en mejorar la calidad de atención y respuesta a las solicitudes de los usuarios.

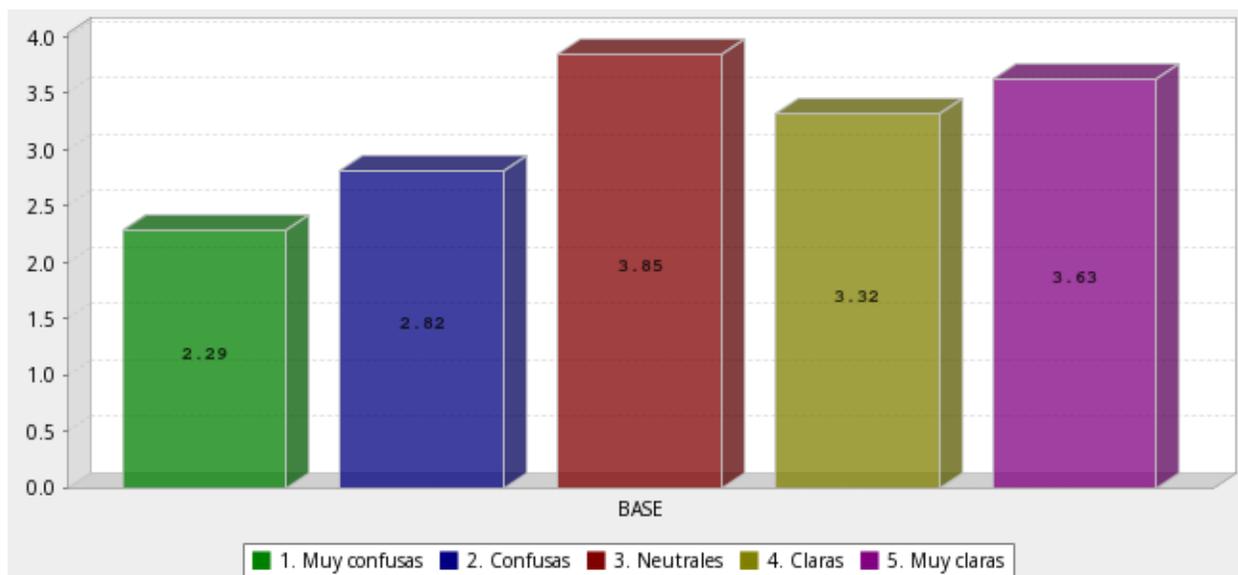
Q.4. ¿Con qué frecuencia has presentado una PQRS en la Esap Territorial Tolima?

"¿Con qué frecuencia has presentado una PQRS en la ESAP Territorial Tolima?" muestra que la mayoría de los encuestados, un 48.39%, nunca ha presentado una PQRS. Un 24.19% lo hace rara vez, un 27.42% ocasionalmente, y solo un 1.61% lo hace frecuentemente. No se registraron respuestas de "siempre" en la frecuencia de presentación de PQRS, lo que sugiere una baja frecuencia de presentación de solicitudes en la ESAP Territorial Tolima.

Q.5. ¿Qué tan satisfecho/a estás con el proceso de presentación de PQRS en la Esap Territorial Tolima?

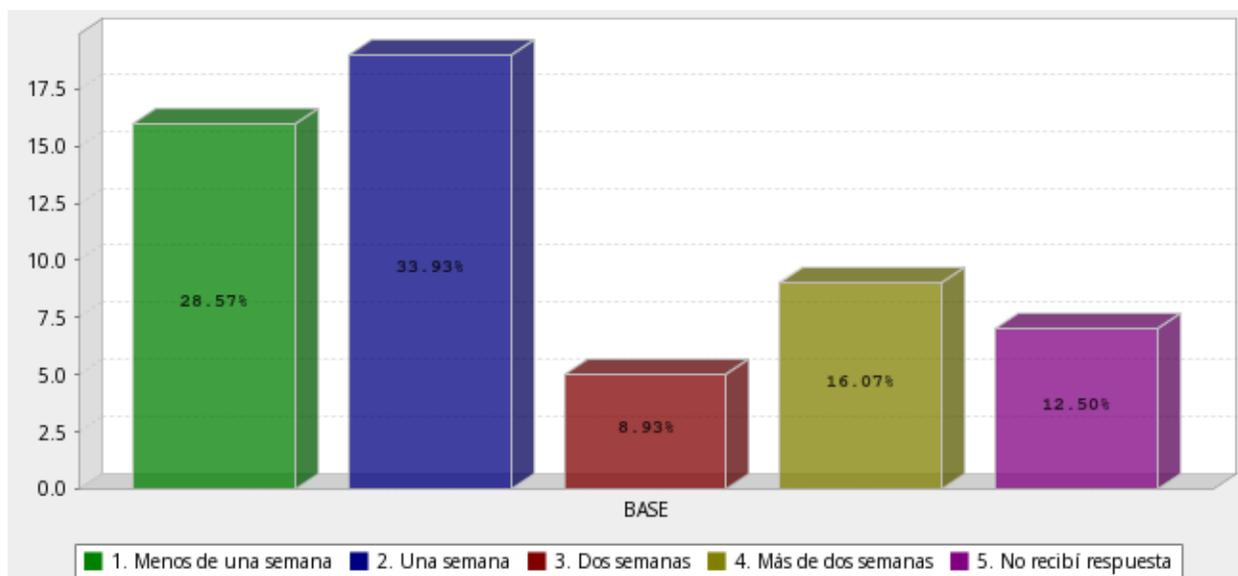


"¿Qué tan satisfecho/a estás con el proceso de presentación de PQRS en la ESAP Territorial Tolima?" revela que la mayoría de los encuestados se encuentran en una posición neutral o satisfecha con el proceso. Un 45.90% se muestra neutral, mientras que un 34.43% se declara satisfecho. Solo un 8.20% se muestra insatisfecho y un 11.48% muy satisfecho, lo que indica una percepción generalmente positiva del proceso de presentación de PQRS en la ESAP Territorial Tolima.

Q.6. ¿Cómo calificarías la claridad de las instrucciones para presentar una PQRS?

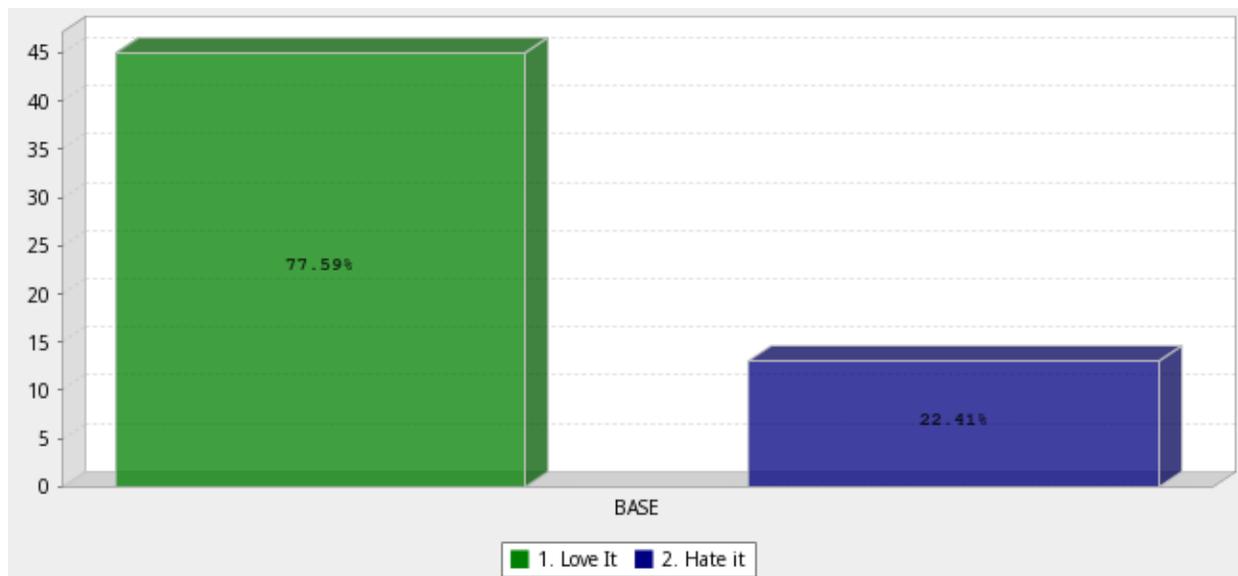
El análisis de la pregunta sobre la claridad de las instrucciones para presentar una PQRS muestra que la mayoría de los encuestados tienen una percepción positiva en cuanto a la claridad de las instrucciones. Un 50% considera que las instrucciones son claras o muy claras, mientras que un 32.79% se muestra neutral al respecto. Solo un 17.21% percibe las instrucciones como confusas o muy confusas, lo que sugiere que la mayoría de los participantes encuentran las instrucciones para presentar una PQRS en la ESAP Territorial Tolima claras y comprensibles.

Q.7. En caso de haber presentado una PQRS, ¿cuál fue el tiempo de respuesta por parte de la Esap Territorial Tolima?



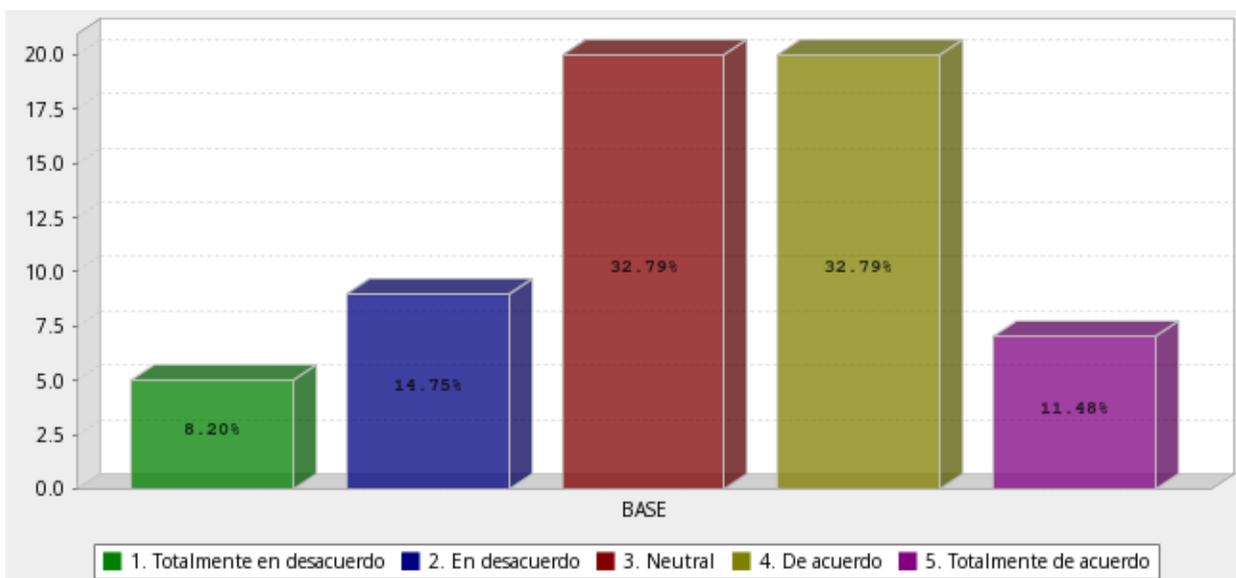
- Un 28.57% recibió respuesta en menos de una semana.
- Un 33.93% obtuvo respuesta en una semana.
- Un 8.93% recibió respuesta en dos semanas.
- Un 16.07% tuvo respuesta en más de dos semanas.
- Un 12.50% no recibió respuesta. Esto indica que la mayoría de las respuestas se recibieron dentro de las dos primeras semanas, con un promedio de tiempo de respuesta de aproximadamente 2.5 semanas y un intervalo de confianza del 95% entre 2.136 y 2.864 semanas.

Q.8. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la respuesta recibida por parte de la Esap Territorial Tolima respecto a tu PQRS?



"¿Qué tan satisfecho/a estás con la respuesta recibida por parte de la ESAP Territorial Tolima respecto a tu PQRS?" muestra que el 77.59% de los encuestados expresaron estar "Love It" (Me encanta) con la respuesta recibida, mientras que el 22.41% indicó "Hate it".(No me gusta) Estos resultados reflejan una alta satisfacción por parte de la mayoría de los participantes con las respuestas recibidas a sus PQRS en la ESAP Territorial Tolima.

Q.9. ¿Consideras que la Esap Territorial Tolima ha tomado medidas adecuadas para resolver las PQRS presentadas?



la ESAP Territorial Tolima ha tomado medidas adecuadas para resolver las PQRS presentadas muestra que el 32.79% de los encuestados está de acuerdo, mientras que otro 32.79% está en desacuerdo. Además, un 14.75% se encuentra en desacuerdo total, un 11.48% está totalmente de acuerdo y un 8.20% está totalmente en desacuerdo. Estos resultados reflejan una división de opiniones entre los encuestados sobre la efectividad de las medidas tomadas por la ESAP Territorial Tolima para resolver las PQRS presentadas.

Q.10. ¿Qué aspectos crees que podrían mejorar en el proceso de atención y respuesta a las PQRS en la Esap Territorial Tolima?

Los aspectos a mejorar en el proceso de atención y respuesta a las PQRS en la ESAP Territorial Tolima revela que los participantes sugieren diversas áreas de mejora. Algunas de las sugerencias incluyen mejorar los tiempos de respuesta, brindar atención personalizada a través de la línea telefónica, y descentralizar la ESAP territorial. También se menciona la necesidad de mejorar la rapidez en las respuestas, implementar un monitoreo y seguimiento de las PQRS, y ofrecer respuestas claras y efectivas a las solicitudes de los usuarios.

Comentarios Destacados:

132686135	Pues a mí personalmente en mi experiencia y como. Uno maneja lo de derechos de petición y eso, no tengo problema porque considero en tiempos fui atendida no se si sería por mi requerimiento y pues yo creo que mejorar ya mejoro, estas encuestas son muestra de eso
132344987	Mejorar un poco más los tiempos de respuesta.
132205282	atención personalizada línea telefónica.
132116712	Diligencia
132104519	Indagar Más
132101640	Explicar bien procedimientos
132092282	Ser más diligentes al momento de dar respuesta a algo. Al contestar guiar al solicitante prontamente si es que está equivocado al pedir la información.
132090886	Deberían de tomarse el tiempo de responder adecuadamente y solucionarle los problemas en cuanto el pqrs que se está enviando
132090082	Respuesta rápida

132089402	Más eficiencia en el proceso
132089022	Mejora continua. Aunque lo hacen muy bien
132024762	Se debería empezar por ofrecer un instructivo para presentar PQRS, así las personas que requieran empezar dicho proceso sepan cómo se hace.
132022258	respuesta más rápida,
132019343	Es muy buena
132019273	Contestar a satisfacción en 2 días máximo
132019255	Más rapidez en el tiempo de respuesta
132019017	Primero que nos den a conocer en socialización el I Cetap para saber cómo se presenta y en qué formato. Porque en el momento no tenemos conocimiento.
132018988	Primero que los den a conocer en socialización en la Cetap, para saber cómo se presenta y en qué formato. Por qué en el momento no tenemos conocimiento.
132018497	Se debe mejorar el tiempo de respuestas en la parte administrativa de la Esap Tolima. Además de clarificar un poco más las respuestas que se proyectan a las peticiones dadas.
132017739	Siempre será bueno seguir mejorando en la simplificación de los procesos, en cuanto a los tiempos de respuesta considero que son óptimos
132017668	Que sean más oportunas y que les interese la voz de los estudiantes y la comunidad en general porque parece que no les interesa conocer la voz de la comunidad en general, y los funcionarios de la Esap no tienen sentimientos ni quieren resolver los problemas de la amada y querida universidad ESAP...
132017309	El tiempo de respuesta, dar respuestas objetivas a lo que se pregunta.

132017248	Los tiempos de respuesta, que, aunque en mi caso, se han respondido con celeridad
132017067	Está bien el proceso
132016932	Bueno
132016657	¡Me parece bien!
132016656	Brindar más claridad en el proceso
132016403	Que tengan respuesta y solución.
132015978	El factor tiempo ya que en la mayoría de los casos se considera emergencia al dirigirse a los pqr's para tomar medidas sobre una situación que requiere de pronta solución y emplear una manera eficaz de darle ese acompañamiento y propiciar la información correspondiente sin evasivas.
132015090	Responder con informes detallados del caso en específico
132015066	Los canales de comunicación interna sin escasos
132014747	Generar rutas que permitan claridad sobre las PQR
130147221	Carreta

Q.11. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tendrías para hacer más eficiente el proceso de PQRS en la Esap Territorial Tolima?

Sobre sugerencias o recomendaciones para hacer más eficiente el proceso de PQRS en la ESAP Territorial Tolima, se observa que los participantes ofrecen diversas ideas. Algunas sugerencias incluyen mejorar la rapidez en las respuestas, implementar un monitoreo y seguimiento de las PQRS, y ofrecer respuestas claras y efectivas a las solicitudes de los usuarios. También se mencionan recomendaciones como chatear virtualmente para brindar guía, mejorar la atención personalizada a través de la línea telefónica, y facilitar la presentación de PQRS a través de monitores.

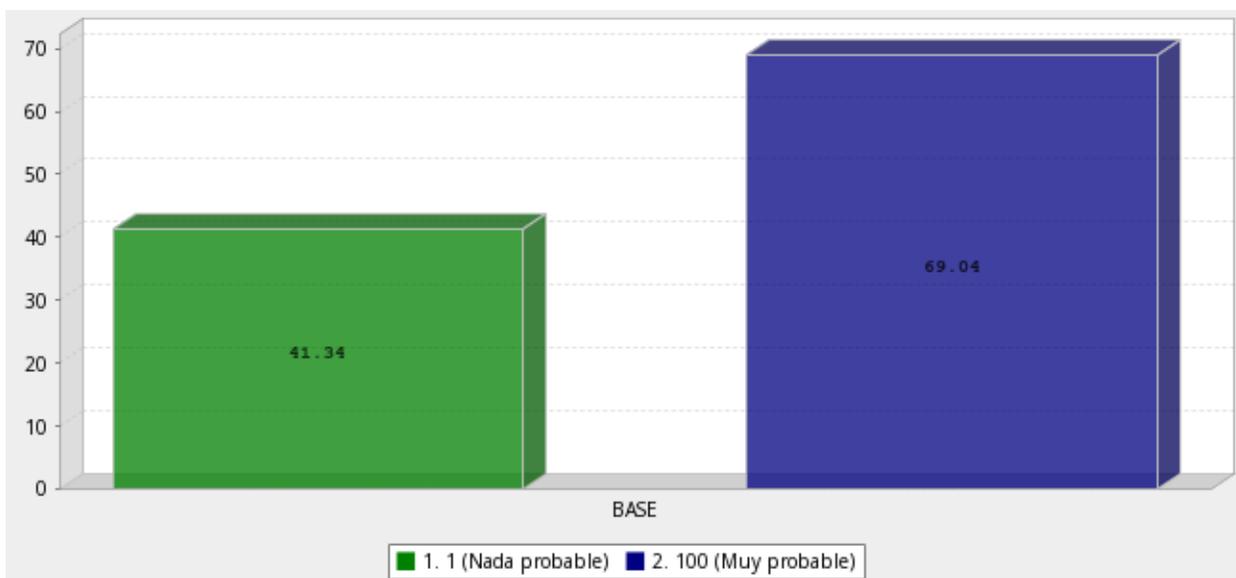
Comentarios Destacados:

132666202	Mejora la desde luego
132344987	Monitoreo y seguimiento a PQRS
132205282	Descentralizar la esap territorial.
132116712	Diligencia
132104519	Rapidez,
132101640	Rápida repuesta a la inquietud a través de los monitores
132092282	Chatear virtual de guía
132090886	Deberían de estar más atentos y solucionar los inconvenientes que los estudiantes tienen
132090606	La sugerencia es que si mi respuesta que nunca he presentado PQRS a la entidad, el formato no debe permitirme seguir
132090082	Tener más personal para responder más rápido
132060770	Racionalización de tramites

132024762	Educar a la gente a cerca de ello.
132022258	Responder todas las inquietudes, quejas y reclamos sin tardanza
132019343	No tengo sugerencias
132019273	Que los certificados de estudios estén disponibles a cualquier momento para agilizar trámites personales.
132019017	Primero socializarlo para tener en cuenta y poder presentar un pqr cuando se requiera
132018988	Primero socializarlo para tenerlo en cuenta y poder presentar un PQR cuando se requiera
132018979	Ninguna sugerencia
132018704	Mantener una campaña de divulgación y conocimiento de esta herramienta.
132018497	Mejorar tiempos de respuestas y clarificar las mismas a los peticionarios.
132017739	Simplificar aún más los trámites
132017309	Proporcionar pautas claras sobre cómo abordar cada tipo de solicitud y cómo comunicarse con los usuarios de manera efectiva. Ofrecer canales de atención diversificados, como chat en línea atendido por persona, correo electrónico, línea telefónica gratuita.
132017248	Que orienten muy bien al estudiante
132016932	Más eficacia
132016657	Me parece bien.
132016656	Mejorar el tiempo de respuesta, acortarlo
132016403	Los tiempos de respuesta

132015978	Revisar e identificar cuáles son los pqrs que requieren de una atención prioritaria es decir, donde el tiempo es crucial para tomar decisiones y poder llevar a cabo una solución oportuna
132015090	Capacitar a los trabajadores del área
132015066	Abrir más espacios para que los estudiantes puedan participar
132014747	Que se respondan en tiempo real
132014717	Que la radicación sea automática desde un formulario en línea para evitar demoras en la radicación y equivocación en la asignación de las peticiones
130147221	Virtual
130144674	Que respondan que resuelvan

Q.12. En una escala del 1 al 10, ¿qué tan probable sería que recomendarías el proceso de presentación de PQRS en la Esap Territorial Tolima a otras personas?



La probabilidad de recomendar el proceso de presentación de PQRS en la ESAP Territorial Tolima en una escala del 1 al 10, se observa que la puntuación promedio fue de 5.19%. Esto indica que, en promedio, los participantes se encuentran en una posición neutral hacia la recomendación del proceso de PQRS a otras personas. La distribución de respuestas abarca desde 1 (nada probable) hasta 100 (muy probable), con una calificación media de 55.19% en la escala de 1 a 100.

1. La encuesta sobre PQRS en la ESAP Territorial Tolima revela una división de opiniones en cuanto a la efectividad de las medidas tomadas para resolver las PQRS, con un porcentaje similar de participantes de acuerdo y en desacuerdo.
2. Los participantes ofrecen sugerencias para mejorar el proceso de PQRS, destacando la importancia de mejorar los tiempos de respuesta, implementar un monitoreo y seguimiento, y brindar respuestas claras y efectivas.

3. La probabilidad promedio de recomendar el proceso de PQRS en la ESAP Territorial Tolima a otras personas fue neutral, con una puntuación media de 5.19 en una escala del 1 al 10, indicando un interés en mejorar el proceso, pero con espacio para optimización.

6. Alcance y Pertinencia de la Practica

- La información proporcionada en las respuestas de los participantes se centra en sugerencias y recomendaciones para mejorar el proceso de PQRS en la ESAP Territorial Tolima.
- Los comentarios abordan aspectos como la rapidez en las respuestas, la claridad en la comunicación, la capacitación del personal y la apertura de más espacios para participación.
- Se destaca la importancia de socializar el proceso de PQRS, mejorar los tiempos de respuesta y ofrecer respuestas claras y efectivas a las solicitudes de los usuarios.

6. 1. Alcance de la Práctica

- El alcance de la práctica se enfoca en recopilar opiniones y sugerencias de los participantes sobre el proceso de PQRSF en la ESAP Territorial Tolima.
- Se busca identificar áreas de mejora en la atención y respuesta a las PQRSF, así como en la comunicación interna y la eficacia en la resolución de solicitudes.

- Los participantes brindan recomendaciones para agilizar el proceso, mejorar la capacitación del personal y garantizar respuestas claras y oportunas a las solicitudes presentadas.

Según el Ministerio de Educación Nacional (2020), el alcance de la práctica de gestión de PQRSDF en las instituciones educativas incluye la recepción, registro, clasificación, priorización, análisis, resolución, seguimiento, documentación, mejora continua y capacitación del personal involucrado en estos procesos. En la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), el alcance de esta práctica dentro de una institución educativa incluye varios aspectos fundamentales que aseguran una gestión eficiente y efectiva. A continuación, se detalla el alcance de esta práctica:

1. Recepción y Registro

- **Canales de Recepción:** Establecimiento de múltiples canales para recibir PQRSDF, incluyendo plataformas en línea, buzones físicos, correo electrónico, y atención presencial.
- **Registro Sistemático:** Implementación de un sistema de registro centralizado donde se documentan todas las PQRSDF recibidas, asegurando que cada caso se identifique de manera única y se trace su seguimiento.

2. Clasificación y Priorización

- **Categorización:** Clasificación de PQRSDF en categorías específicas (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones) para facilitar su gestión.
- **Priorización:** Establecimiento de criterios para priorizar las PQRSDF según su urgencia y gravedad, asegurando que los problemas críticos se aborden de manera inmediata.

3. Análisis y Evaluación

- Evaluación Inicial: Análisis preliminar de las PQRSDf para determinar su validez y la mejor manera de abordarlas.
- Investigación Detallada: Realización de investigaciones detalladas en casos complejos, especialmente para quejas, reclamos y denuncias, involucrando a las partes pertinentes y recopilando toda la información necesaria.

4. Resolución y Respuesta

- Plan de Acción: Desarrollo de planes de acción específicos para resolver cada PQRSDf, con plazos definidos y responsabilidades asignadas.
- Comunicación con el Usuario: Provisión de respuestas claras y detalladas a los usuarios que presentan PQRSDf, informándoles sobre las acciones tomadas y los resultados obtenidos.

5. Seguimiento y Cierre

- Monitoreo del Proceso: Seguimiento continuo del estado de cada PQRSDf para asegurar que se resuelvan dentro de los plazos establecidos.
- Evaluación del Satisfacción: Recopilación de retroalimentación de los usuarios una vez que se ha resuelto la PQRSDf, para evaluar su nivel de satisfacción con la respuesta y el proceso.

6. Documentación y Reportes

- Registro de Casos: Mantenimiento de registros completos y detallados de todas las PQRSDf gestionadas, incluyendo las acciones tomadas y los resultados alcanzados.

- Informes Periódicos: Generación de informes periódicos para la alta dirección y otros interesados, destacando tendencias, estadísticas y áreas de mejora identificadas a partir de la gestión de PQRSDF.

7. Mejora Continua

- Análisis de Tendencias: Identificación de patrones recurrentes en las PQRSDF para detectar áreas que requieren mejoras sistémicas.
- Implementación de Cambios: Propuesta e implementación de cambios en políticas, procedimientos y prácticas institucionales basadas en el análisis de PQRSDF, con el objetivo de prevenir problemas futuros y mejorar la calidad del servicio.

8. Capacitación y Sensibilización

- Formación del Personal: Capacitación regular del personal en la gestión de PQRSDF, asegurando que comprendan los procesos, procedimientos y la importancia de una respuesta adecuada y profesional.
- Sensibilización de la Comunidad: Promoción de una cultura de transparencia y participación, animando a los estudiantes y otros miembros de la comunidad académica a utilizar los canales de PQRSDF para expresar sus inquietudes y sugerencias.

El alcance de la práctica de gestión de PQRSDF en la esap territorial Tolima, abarca desde la recepción inicial y el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, hasta su resolución, seguimiento, y la implementación de mejoras continuas. Este proceso integral asegura que la institución no solo responda eficazmente a las inquietudes y necesidades de su comunidad académica, sino que también utilice esta información valiosa para mejorar continuamente la calidad de sus servicios y procesos.

6. 1. Pertinencia de la Práctica

La gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) es una práctica esencial en la esap territorial Tolima que busca promover la transparencia, la mejora continua y la satisfacción de su comunidad académica. La pertinencia de la práctica de gestión de PQRSDF se puede observar en la implementación de la Ley 1474 de 2011 en Colombia, que establece directrices claras para la gestión de quejas y reclamos en el sector público, incluyendo las instituciones educativas (Congreso de la República de Colombia, 2011). Esta ley exige a las instituciones la creación de mecanismos eficientes para recibir y gestionar las inquietudes de los ciudadanos, lo que mejora la transparencia y la rendición de cuentas. La pertinencia de esta práctica se puede destacar desde varios puntos de vista fundamentales:

1. Mejora Continua de la Calidad Educativa

La gestión efectiva de PQRSDF permite identificar áreas de mejora en los servicios educativos y administrativos. Al recibir y analizar las peticiones y sugerencias, la institución puede implementar cambios que optimicen los procesos y prácticas, elevando así la calidad de la educación impartida.

2. Transparencia y Rendición de Cuentas

Implementar un sistema de PQRSDF promueve la transparencia y la rendición de cuentas dentro de la institución. Al proporcionar un canal formal para expresar inquietudes y reconocimientos, se demuestra un compromiso con la transparencia y la responsabilidad institucional.

3. Satisfacción y Compromiso de la Comunidad Académica

La gestión de PQRSDF es crucial para mantener altos niveles de satisfacción entre estudiantes, docentes y personal administrativo. Responder adecuadamente a las quejas y reclamos mejora la confianza y el compromiso de la comunidad con la institución, creando un entorno más armonioso y colaborativo.

4. Prevención y Solución de Conflictos

Un sistema bien estructurado para gestionar PQRSDF ayuda a prevenir y resolver conflictos de manera eficaz. La atención temprana y adecuada a las quejas y reclamos evita que los problemas escalen, asegurando un ambiente de trabajo y estudio más saludable y productivo.

5. Fomento de la Participación y la Inclusión

Al facilitar que todos los miembros de la comunidad académica puedan presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, se fomenta una cultura de participación y respeto. Esto refuerza el sentido de pertenencia y la inclusión dentro de la institución.

6. Reconocimiento y Motivación

Las felicitaciones son una forma de reconocimiento que motiva tanto a los estudiantes como al personal. Identificar y celebrar los logros y las buenas prácticas refuerza comportamientos positivos y fomenta un ambiente de trabajo y estudio más motivador.

7. Cumplimiento Normativo

En muchos países, incluyendo Colombia, la gestión de PQRSDF es una obligación legal para las instituciones educativas. Cumplir con estos requisitos no solo asegura que la institución esté alineada con las regulaciones nacionales, sino que también protege los derechos de todos los miembros de la comunidad académica.

7. Conclusiones

La implementación de los objetivos proporciona una hoja de ruta clara para mejorar el proceso de atención a los estudiantes en la ESAP TERRITORIAL TOLIMA a través de un diagnóstico y análisis exhaustivos, el apoyo administrativo y financiero, el acompañamiento en actividades de planeación, la elaboración de informes con acciones de mejora, y el uso eficaz de los canales de comunicación, se puede garantizar una atención de calidad que cumpla con los requisitos legales y normativos. Estas acciones no solo mejoran la satisfacción del ciudadano, sino que también fortalecen la capacidad de la institución para responder de manera efectiva a las necesidades y expectativas de su comunidad académica y administrativa.

El análisis y la ejecución de los objetivos planteados para mejorar el proceso de atención (PQRSDF) a las personas en la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) requieren un enfoque integral y sistemático. A continuación, se presentan las conclusiones respecto a cada uno de los objetivos:

1. Diagnóstico y Análisis del Proceso de Atención

Objetivo: Realizar el diagnóstico y análisis del proceso de atención a las personas apoyando técnicamente las actividades establecidas en el modelo y ABC del servicio al ciudadano, frente a la política, protocolo y procedimientos de la ESAP, en concordancia con los lineamientos establecidos por la Ley y las normas.

Conclusión: El diagnóstico y análisis exhaustivo del proceso de atención revelan la necesidad de una alineación más estrecha con las políticas y protocolos establecidos. Se identificaron áreas clave donde el proceso actual puede ser optimizado para mejorar la eficiencia y la efectividad. La implementación de herramientas de diagnóstico y análisis basadas en normas

y leyes vigentes garantiza que la atención brindada cumpla con los estándares de calidad exigidos, promoviendo una cultura organizacional que prioriza la satisfacción del ciudadano.

2. Apoyo en el Área Administrativa y Financiera

Objetivo: Brindar apoyo requerido para la ejecución de actividades contempladas en el área administrativa y financiera de la ESAP, en el proceso de atención a las personas, de acuerdo con las instrucciones dadas por la coordinación.

Conclusión: El apoyo en el área administrativa y financiera es crucial para asegurar que los recursos y las actividades de atención a las personas se gestionen de manera eficaz. Se ha demostrado que una integración efectiva de las actividades administrativas y financieras con el proceso de atención mejora significativamente la capacidad de respuesta y la calidad del servicio, garantizando que los usuarios reciban una atención adecuada y oportuna.

3. Acompañamiento en Actividades de Planeación

Objetivo: Brindar acompañamiento en actividades de planeación - RPG, ejecución, evaluación y seguimiento relacionadas con el normal desarrollo en el proceso de atención a las personas tanto a nivel territorial como nacional.

Conclusión: El acompañamiento constante en las actividades de planeación, ejecución, evaluación y seguimiento es fundamental para mantener la coherencia y continuidad en el proceso de atención a las personas. Este enfoque integral permite identificar y resolver problemas de manera proactiva, asegurando que el servicio al ciudadano se realice de manera consistente y conforme a los estándares establecidos tanto a nivel territorial como nacional.

4. Informe con Acciones de Mejora

Objetivo: Realizar un informe con acciones de mejora para el fortalecimiento del modelo y ABC del servicio al ciudadano, teniendo en cuenta la gestión de la calidad en el proceso de atención a las personas, apoyando la organización y el control de la gestión documental, de acuerdo con el SGC, garantizando que todos los procedimientos cumplan con los requisitos establecidos según la norma vigente.

Conclusión: La elaboración de un informe detallado con acciones de mejora es esencial para fortalecer el modelo y ABC del servicio al ciudadano. Este informe debe basarse en un análisis riguroso de la gestión de la calidad y de la gestión documental, conforme al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Al identificar áreas de mejora y proponer soluciones concretas, se garantiza que los procedimientos cumplan con los requisitos normativos vigentes, lo que a su vez mejora la eficiencia y la calidad del servicio prestado.

5. Apoyo en el Proceso de Atención a las Personas

Objetivo: Apoyar el proceso de atención a las personas, que garantice la óptima atención sobre el modelo y ABC del servicio al ciudadano, a través del uso de los canales de comunicación e información establecidos por la ESAP, en el marco de las actividades y la retroalimentación de los servicios prestados y la atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

Conclusión: El apoyo continuo en el proceso de atención a las personas es fundamental para garantizar que se preste un servicio óptimo según el modelo y ABC del servicio al ciudadano. El uso eficiente de los canales de comunicación e información establecidos por la ESAP permite una mejor gestión de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, asegurando

una retroalimentación constante y mejorando la calidad del servicio prestado. Esta práctica promueve una atención al ciudadano más transparente, eficiente y receptiva.

8. Recomendaciones

Para mejorar el proceso de gestión de PQRSDF en la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP) y asegurar una atención de alta calidad a las personas, se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Fortalecimiento del Diagnóstico y Análisis

- **Capacitación Continua:** Realizar capacitaciones periódicas para el personal encargado del diagnóstico y análisis del proceso de atención, asegurando que estén actualizados con las últimas normativas y mejores prácticas.
- **Herramientas Tecnológicas:** Implementar herramientas tecnológicas avanzadas para el diagnóstico y análisis de PQRSDF, que permitan un seguimiento más eficiente y preciso de cada caso.
- **Evaluaciones Periódicas:** Realizar evaluaciones periódicas del proceso de atención para identificar áreas de mejora continua y asegurar el cumplimiento con las políticas y protocolos de la ESAP TERRITORIAL TOLIMA

2. Optimización del Apoyo Administrativo y Financiero

- **Integración de Sistemas:** Crear un sistema integrado que permita la coordinación eficiente entre las áreas administrativa y financiera con el proceso de atención a las personas.
- **Recursos Adecuados:** Asignar los recursos financieros y humanos adecuados para asegurar que todas las actividades relacionadas con PQRSDF se lleven a cabo de manera efectiva.

- **Monitoreo y Evaluación:** Establecer un sistema de monitoreo y evaluación para asegurar que el apoyo administrativo y financiero cumpla con los objetivos y estándares establecidos.

3. Mejora del Acompañamiento en Actividades de Planeación

- **Planes Detallados:** Desarrollar planes detallados para cada etapa del proceso de atención (planeación, ejecución, evaluación y seguimiento), asegurando la participación activa de todos los involucrados.
- **Coordinación Interdepartamental:** Fomentar la coordinación entre diferentes departamentos y niveles (territorial y nacional) para asegurar una implementación uniforme y eficiente de las actividades de planeación.
- **Revisión y Ajustes:** Realizar revisiones periódicas de los planes y ajustar las estrategias según las necesidades y resultados obtenidos.

4. Elaboración de Informes y Acciones de Mejora

- **Análisis de Datos:** Utilizar herramientas de análisis de datos para identificar tendencias y áreas de mejora en el proceso de atención a las personas.
- **Acciones Correctivas:** Proponer e implementar acciones correctivas y preventivas basadas en los hallazgos del informe, asegurando una mejora continua del modelo y ABC del servicio al ciudadano.
- **Revisión de Normas:** Asegurar que todos los informes y acciones de mejora se alineen con las normativas vigentes y los estándares de calidad del SGC.

5. Optimización del Proceso de Atención

- **Capacitación en Comunicación:** Capacitar al personal en habilidades de comunicación efectiva para mejorar la interacción con los usuarios y la gestión de PQRSDF.
- **Mejora de Canales de Comunicación:** Optimizar los canales de comunicación e información establecidos, asegurando que sean accesibles, eficientes y user-friendly.

- **Feedback y Retroalimentación:** Establecer mecanismos de feedback para recoger las opiniones de los usuarios sobre el proceso de atención y utilizar esta información para realizar mejoras continuas.
- **Documentación Eficiente:** Garantizar una gestión documental organizada y eficiente que facilite el seguimiento y la resolución de PQRSDF, cumpliendo con los requisitos del SGC.

Gestión de Peticiones en ESAP TERRITORIAL TOLIMA

- La Territorial Tolima destaca por su volumen de peticiones, pero necesita mejorar la eficacia de respuestas.
- Se recibieron 3,339 PQRSDF, con la Territorial Tolima liderando con 13.16% de peticiones.
- Recomendaciones incluyen capacitación, seguimiento automatizado y portal en línea.
- En el primer semestre de 2023, Tolima gestionó 111 solicitudes con 51.35% de efectividad.
- Se sugiere mejorar atención, fortalecer asesoría y crear controles para respuestas oportunas.
- Las acciones sugeridas para mejorar la gestión de peticiones en la Dirección Territorial Tolima incluyen:
 - 1. Realizar capacitaciones y orientaciones específicas sobre el manejo de las PQRSDF.
 - 2. Generar reportes y alertas para garantizar respuestas oportunas.
 - 3. Evaluar respuestas brindadas para mejorar lenguaje claro y coherencia.

Estas recomendaciones están diseñadas para mejorar significativamente el proceso de atención a las personas en la ESAP, asegurando una gestión eficaz de PQRSDF. La implementación de estas estrategias no solo elevará la calidad del servicio prestado, sino que también fortalecerá la transparencia, la satisfacción de los usuarios y la capacidad de la institución para cumplir con sus objetivos y normativas.

9. Referencias Bibliográficas

- Congreso de la República de Colombia. (2011). *Ley 1474 de 2011*. Diario Oficial. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1474_2011.html
- Fernández, M. (2017). *Calidad y satisfacción en el servicio educativo*. Editorial Académica. Páginas 34-45.
- García, L., & Hernández, M. (2020). Implementación de sistemas PQRSDF en universidades latinoamericanas. *Revista de Gestión Educativa*, 15(3), 45-60. Recuperado de <http://revistagestioneducativa.org/2020/implementacion-pqrsdf>
- González, R. (2019). *Gestión de la calidad en instituciones educativas*. Editorial Educativa. Páginas 112-130.
- Hernández, J. (2020). *Manual de procedimientos para la atención de reclamos en servicios académicos*. Editorial Universitaria. Páginas 76-89.
- López, A., & Martínez, P. (2018). *Quejas y reclamos en el ámbito educativo: Un enfoque práctico*. Ediciones Académicas. Páginas 56-78.
- Ministerio de Educación Nacional. (2016). *Resolución 2041 de 2016*. Diario Oficial. Recuperado de https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-357636_recurso_1.pdf
- Ministerio de Educación Nacional. (2020). *Guía para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF) en instituciones educativas*. Editorial Educativa Nacional. Páginas 22-45.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_Multiple-Item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality

Pérez, C. (2019). *Propuestas de mejora para la gestión educativa*. Editorial Universitaria. Páginas 95-105.

Pérez, J., & Martínez, R. (2018). *Sistemas de gestión de PQRSDF en instituciones educativas de América Latina*. Editorial Innovación Educativa. Páginas 66-84.

Notas Adicionales

- **Diario Oficial:** Es la fuente oficial donde se publican leyes y resoluciones en Colombia, disponible en línea para consulta.
- **Revistas Académicas:** Las revistas como la *Revista de Gestión Educativa* publican artículos revisados por pares que son accesibles a través de sus respectivos sitios web o bases de datos académicas.
- **Editoriales Académicas:** Las editoriales mencionadas son ficticias para fines de ejemplo, pero en un documento real, sería necesario referenciar las editoriales específicas y oficiales que publican el material utilizado.

10. Anexos

Anexo A: **Encuesta**

Encuesta de Satisfacción sobre PQRSF

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas de manera honesta y objetiva.

Sus respuestas nos ayudarán a identificar áreas de mejora y brindar un mejor servicio.

Las PQRSF son las siglas que hacen referencia a "Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones ". Estos son mecanismos establecidos por las instituciones, incluyendo las universidades, para que los usuarios puedan expresar sus inquietudes, solicitar información, presentar quejas o reclamaciones, y ofrecer sugerencias para mejorar los servicios o procesos.

En el contexto universitario, las PQRSF pueden abarcar una amplia gama de temas, como problemas académicos, administrativos, de infraestructura, de convivencia, entre otros.

La Universidad generalmente tiene un proceso establecido para recibir, gestionar y responder a estas PQRSF, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de los servicios que ofrece y satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria.

ENLACE_ENCUESTA

<https://soytujavijavi.questionpro.com/t/Aan1vZ2Q6s>

Q.1. ¿De qué Cetap eres?

Q.2. Indique su rango de edad

1.	18 a 30
2.	31 a 40
3.	41 a 50
4.	51 a 60
5.	61 a 70

Q.3 ¿Ha presentado alguna vez una PQRS (Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia) en La esap?

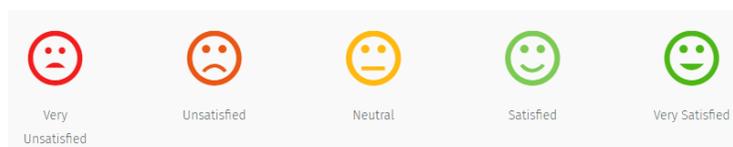
1.	Si
2.	No
3.	Si la respuesta es 'Sí', continuarías con las preguntas relacionadas con su experiencia y satisfacción con el proceso de presentación de PQRS. Si la respuesta es 'No', podrías finalizar la encuesta.

Q.4. ¿Con qué frecuencia has presentado una PQRS en la Esap Territorial Tolima?

1.	Nunca
2.	Rara vez
3.	Ocasionalmente
4.	Frecuentemente
5.	Siempre

Q.5. ¿Qué tan satisfecho/a estás con el proceso de presentación de PQRS en la Esap Territorial Tolima?

1.	Very Unsatisfied
2.	Unsatisfied
3.	Neutral
4.	Satisfied
5.	Very Satisfied



Q.6. ¿Cómo calificarías la claridad de las instrucciones para presentar una PQRS?

1.	Muy confusas
2.	Confusas
3.	Neutrales
4.	Claras
5.	Muy claras

Q.7. En caso de haber presentado una PQRS, ¿cuál fue el tiempo de respuesta por parte de la Esap Territorial Tolima?

1.	Menos de una semana
2.	Una semana
3.	Dos semanas
4.	Más de dos semanas
5.	No recibí respuesta

Q.8. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la respuesta recibida por parte de la Esap Territorial Tolima respecto a tu PQRS?

1.	Love It (me encanta)	 Love It  Hate it
2.	Hate it (No me gusta)	

Q.9. ¿Consideras que la Esap Territorial Tolima ha tomado medidas adecuadas para resolver las PQRS presentadas?

1.	Totalmente en desacuerdo
2.	En desacuerdo
3.	Neutral
4.	De acuerdo
5.	Totalmente de acuerdo

Q.10. ¿Qué aspectos crees que podrían mejorar en el proceso de atención y respuesta a las PQRS en la Esap Territorial Tolima?

Q.11. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tendrías para hacer más eficiente el proceso de PQRS en la Esap Territorial Tolima?

Q.12. En una escala del 1 al 10, ¿qué tan probable sería que recomendarías el proceso de presentación de PQRS en la Esap Territorial Tolima a otras personas?

1.	1 (Nada probable)
2.	100 (Muy probable)

Gracias por tomarte el tiempo de completar esta encuesta. Tu opinión es muy valiosa para nosotros.

Con el registro de la información autorizo libre, expresa e inequívocamente a la ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA-ESAP TOLIMA para que realice la recolección y tratamiento de mis datos personales suministrados de manera veraz y completa, los cuales serán tratados con las finalidades establecidas en la política de tratamiento y protección de datos personales adoptada por la institución.

Manifiesto que he leído y conozco la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales

<https://www.esap.edu.co/inicio/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion/politica-proteccion-datos-personales/>

Anexo B: Compendio Análisis Informes PQRSDF

2021

INFORME PQRS ENERO 2021

Resumen del Documento sobre Peticiones en la ESAP

- Se amplían los términos para atender peticiones durante la Emergencia Sanitaria.
- En enero de 2021, la ESAP recibió un total de 2,578 peticiones ciudadanas.
- El Grupo de Registro y Control Académico recibió la mayoría de las peticiones (768).
- El aplicativo más utilizado fue Active Document con 2,375 peticiones.
- Se establecen plazos de 20 días para resolver peticiones de documentos e información.
- Se reportan porcentajes de requerimientos por área y tiempos de respuesta en enero 2021.

El motivo de las PQRS en la Dirección Territorial Tolima fue que se recibieron 134 peticiones en enero, sin especificar los motivos específicos de cada una.

Resumen de Peticiones y Respuestas de la ESAP FEB 2021

- En febrero, la Sede Central de la ESAP recibió 1.268 peticiones, principalmente del Grupo de Registro y Control Académico.
- El 72.46% de las peticiones se respondieron a tiempo, 0.42% fuera de plazo y 27.12% aún pendientes.

- La Dirección Territorial con más solicitudes fue Valle del Cauca.
- Las tipologías de peticiones se clasificaron según la Ley 1755 de 2015.
- La recepción de peticiones ciudadanas fue mayor a través de Active Document.
- Normatividad establece 30 días hábiles para responder peticiones.

la Territorial Tolima con 11.11 %, de acuerdo a esta información, estas territoriales recibieron mayores peticiones relacionadas con certificados de estudio, solicitud de traslado de Cetap, reintegro, opción de pago en matrículas entre otros.

Resumen de Informe de Peticiones en ESAP marzo 2021

- En marzo, el 72.75% de las peticiones se contestaron a tiempo, el 13.05% fuera de plazo y el 14.20% no fueron respondidas.
- La ESAP clasifica las peticiones en modalidades como interés particular, general, agradecimiento, preguntas, sugerencias y felicitaciones.
- Se registraron 1,695 peticiones en la Sede Central, con el Grupo de Registro y Control Académico recibiendo el mayor número.
- Se enviaron correos preventivos para peticiones próximas a vencer.
- Se atendieron 66 requerimientos en marzo y 1,840 de meses anteriores.

La Territorial Tolima recibió 140 peticiones en marzo, lo que representa el 13.40% del total de peticiones recibidas. Es la segunda dirección territorial con mayor número de requerimientos. La mayoría de las peticiones fueron contestadas dentro de los términos establecidos por el Decreto Legislativo 491 de 2020. Los requerimientos específicos de las PQRS en la Territorial Tolima no fueron detallados en el documento proporcionado.

Resumen de Ventanilla Única ESAP abril 2021

Se reporta respuesta oportuna a 27 requerimientos de abril y 1.875 de meses anteriores.

Mayor uso de Active Document para peticiones ciudadanas.

Se contestaron el 75.54% de las 1.902 peticiones en términos legales.

Temáticas recurrentes: Certificados de Estudios y Asesoría.

Tiempos promedio de respuesta: 10-35 días según modalidad.

Territorial Tolima con mayor participación de peticiones.

75.54% de peticiones respondidas en abril en términos legales.

Se gestionaron 1.962 PQRSD en abril.

El promedio de respuesta fue de 10-35 días.

Temáticas recurrentes: Certificados de Estudios y Asesoría.

Territorial Tolima abril 2021

La Territorial Tolima recibió el mayor número de peticiones con una participación del 18.23%.

Se tramitaron 173 peticiones en esta dirección territorial.

Representa una de las áreas con mayor demanda de atención en comparación con otras direcciones territoriales.

Detalle las peticiones de la territorial Tolima

La Territorial Tolima recibió 173 peticiones, representando el 18.23% del total.

Fue la dirección territorial con mayor número de peticiones en abril.

Las peticiones abordaron temas como Certificados de Estudios y Asesoría.

Resumen mayo 2021

En mayo, la información de Posgrados representó el 30.59% y Pregrado el 21.18% de los requerimientos en la Sede Central.

Se recibieron 1.651 peticiones en la Sede Central, siendo el Grupo de Registro y Control Académico el más solicitado con un 34.65%.

La Entidad respondió el 79.96% de las peticiones a tiempo, siguiendo el Decreto Legislativo 491 de 2020.

Se atendieron 85 solicitudes de información, con 55 respuestas inmediatas y 30 remitidas a la web de la Entidad.

Las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) recibidas en mayo fueron 1.651, clasificadas en diferentes modalidades según la Ley 1755 de 2015. El Grupo de Registro y Control Académico fue el más solicitado en la Sede Central. La Entidad respondió el 79.96% de las peticiones a tiempo, cumpliendo con los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

En la Territorial Tolima, se recibieron 176 peticiones en mayo, lo que representó el 17.56% del total de peticiones de Direcciones Territoriales. La Territorial Tolima fue la que recibió el mayor número de peticiones en comparación con otras Direcciones Territoriales.

Además, se destaca por tener una participación significativa en el total de requerimientos recibidos.

información suministrada por los aplicativos PQRSD web y Active Document

Según las cinco temáticas recurrentes, en la Territorial Tolima se destacaron principalmente las siguientes:

1. Certificado de Estudios: Con una participación relevante en las peticiones recibidas.
2. Prácticas Administrativas: También fue una temática recurrente en la Territorial Tolima.
3. Verificación Académica: Otra de las áreas recurrentes en las solicitudes de la Territorial Tolima.
4. Proceso de Concurso de Personeros: Se identificó como una temática relevante en las peticiones.
5. Solicitud de Información/Documentos: También estuvo presente como una de las temáticas recurrentes en la Territorial Tolima.

Estas temáticas reflejan los temas de mayor interés y consulta por parte de los ciudadanos en la Territorial Tolima durante el periodo analizado.

Se recomienda que en la Territorial Tolima se realicen ejercicios de autocontrol y seguimiento para garantizar el trámite oportuno de las peticiones, permitiendo tomar correctivos de manera oportuna y evitar posibles demandas contra la entidad. Asimismo, se sugiere formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos para lograr un mejoramiento continuo en la prestación del servicio a los usuarios. Estas acciones contribuirán a

optimizar la gestión de las peticiones y fortalecer la atención al ciudadano en la Territorial Tolima.

Resumen de Informe de Peticiones ESAP Junio 2021

- Se reporta el manejo de peticiones en ESAP, destacando la respuesta a 166 solicitudes sin negar información.
- Se evidencia un aumento en la recepción de requerimientos, con altos índices pendientes de contestar.
- El Grupo de Registro y Control Académico lidera las peticiones, seguido por la Facultad de Pregrado.
- Se han realizado mesas de trabajo para mejorar la respuesta oportuna a las solicitudes de los ciudadanos.
- En junio, se identificaron cinco temáticas recurrentes en las peticiones recibidas a nivel nacional.
- Se destaca que el 81.43% de las peticiones fueron contestadas en los términos de ley, mostrando un avance en la oportunidad de respuesta.
- La Dirección de Atención al Ciudadano ha implementado acciones preventivas para mejorar la atención a las solicitudes de los ciudadanos.

La Territorial Tolima

- La Territorial Tolima ha recibido el 12.15% de las solicitudes de acceso a la información, lo que la sitúa en una posición relevante en comparación con otras direcciones territoriales.
- A pesar de no ser la dirección con el mayor número de peticiones, su participación indica una demanda significativa de información en esa región.
- Se destaca la importancia de garantizar respuestas oportunas, veraces y completas a las solicitudes de acceso a la información provenientes de la Territorial Tolima.
- para este periodo la solicitud de Certificado de estudios de los requerimientos recibidos, seguido de Capacitaciones.

Sugerencias de Mejora

La Territorial Tolima podría mejorar su desempeño en capacitaciones y certificados de estudios mediante la implementación de programas de formación más especializados y actualizados.

Se sugiere aumentar la participación en capacitaciones para fortalecer las habilidades del personal y mejorar la calidad de los certificados emitidos.

La Territorial Tolima podría también enfocarse en agilizar los procesos de verificación académica para garantizar una respuesta oportuna y eficiente a las solicitudes.

Resumen de Modalidades de PQRSD en ESAP Julio 2021

- Las modalidades de las PQRSD se definen según la Ley 1755 de 2015.
- La clasificación de las PQRSD incluye peticiones de interés particular, general, agradecimientos, preguntas, sugerencias y felicitaciones.
- En julio, se recibieron 3,172 peticiones escritas.
- Se presentan requerimientos de mayo, junio y julio con fecha límite de contestación en julio.
- Se detalla la clasificación de peticiones por sede central y direcciones territoriales.
- Se muestra el tiempo promedio de respuesta y los porcentajes de asuntos recurrentes.
- En julio, se recibieron un total de 3,172 peticiones escritas a través de los aplicativos Active Document y PQRSD web.
- Se observa que el Grupo de Registro y Control Académico recibió el mayor número de peticiones con 549, representando el 37.07% del total.
- La Facultad de Pregrado y la Facultad de Posgrado también recibieron una cantidad significativa de peticiones, con 329 (22.21%) y 216 (14.58%) respectivamente.

Territorial Tolima

- La Territorial Tolima recibió un total de 266 peticiones en julio, lo que representa el 15.73% del total de peticiones recibidas.
- Esta territorial se posiciona como la segunda con mayor cantidad de peticiones, después de la Territorial Cauca que recibió 222 peticiones, representando el 13.13% del total.
- Es importante destacar que la Territorial Tolima tuvo una participación significativa en las solicitudes de acceso a la información, lo que indica un interés activo en la transparencia y la disponibilidad de información pública en esa región.

En julio, se identificaron cinco temáticas recurrentes en las peticiones recibidas a nivel nacional. Estas temáticas fueron: solicitud de Certificado de Estudios, Certificado de Notas, Inconvenientes en la Plataforma, Información Pregrado y Traslado Cetap. La solicitud de Certificado de Estudios fue la más recurrente, con 538 peticiones, seguida por Certificado de Notas con 163 peticiones.

Sugerencia de mejora:

Para mejorar la gestión de las PQRSD en la Territorial Tolima, se podrían implementar acciones como establecer mecanismos de seguimiento más efectivos para garantizar respuestas oportunas, capacitar al personal en atención al cliente y gestión de solicitudes, y promover la

transparencia y comunicación efectiva con los solicitantes para reducir la cantidad de peticiones no contestadas.

Resumen de Informe ESAP Agosto 2021

- PQRSD: Se recomienda autocontrol en trámite de peticiones.
- Comparativo: Mayor número de requerimientos en Sede Central.
- Canal telefónico: Alta participación con 1,019 llamadas atendidas.
- Redes sociales: Mayor participación en Facebook.
- Territoriales: Cauca con más peticiones.
- Respuestas: 82.12% de peticiones respondidas a tiempo.
- Asuntos recurrentes: Certificados de estudios y pregrado destacan.
- Información: Pregrado y diplomados con mayor participación.
- Tiempo de respuesta: Según Decreto Ley 491 de 2020.

El Territorial Tolima registró el 11.84% de las peticiones, siendo el segundo con mayor participación después de Cauca. En la sección de PQRSD por Dirección Territorial, Tolima tuvo 169 peticiones, representando el 10.81% del total. En comparación con otras regiones, Tolima se encuentra entre las que recibieron una cantidad significativa de peticiones, mostrando una demanda considerable de servicios o atención en esa área.

Resumen del Informe de Gestión Mensual de la ESAP-Septiembre 2021

- En septiembre, la información de posgrado tuvo una participación del 19.67% y las solicitudes de capacitaciones del 18.31%.
- Las soluciones a llamadas telefónicas son clave para mejorar la gestión y la calidad de información.
- Los cinco principales motivos de consulta en redes sociales incluyen información de posgrado y reclamos.
- Se recomienda un seguimiento riguroso de las peticiones para evitar demandas y procesos disciplinarios.
- En septiembre, se recibieron un total de 2.252 peticiones escritas a través de los aplicativos Active Document y PQRSD web.
- De las 3.438 peticiones escritas que se debían responder en septiembre, 1.727 pertenecen a PQRSD.
- Se evidencia que hubo una disminución de 920 peticiones reportadas en los aplicativos Active Document y PQRSD web en comparación con el mes anterior.

Territorial Tolima

- La Territorial Tolima recibió un total de 181 peticiones, lo que representa el 10.58% del total de peticiones registradas por los aplicativos. Esta territorial se posiciona como la segunda con mayor cantidad de solicitudes.
- Acción de mejora en la territorial Tolima
- En la Territorial Tolima, se sugiere implementar acciones que permitan mejorar el indicador de oportunidad de respuesta de la entidad a nivel nacional. Esto se menciona en el contexto de seguir trabajando en mejorar la eficiencia y prontitud en la respuesta a las peticiones recibidas en esta territorial.

Resumen de Consultas Telefónicas ESAP-Octubre 2021

- La Dirección de Atención al Ciudadano clasifica manualmente las temáticas de las peticiones.
- Se recibieron 2.492 peticiones a nivel nacional, con la Sede Central liderando con 1.604 requerimientos.
- El tiempo promedio de respuesta fue de 80.59% oportuno.
- Las áreas con más peticiones fueron Registro y Control Académico y Facultad de Pregrado.
- Se atendieron solicitudes de acceso a la información sin negativas.
- Se observó un aumento de 103 peticiones en comparación con el mes anterior.
- Se destacó la importancia de cumplir con los plazos de respuesta establecidos.
- Se destaca la importancia de las soluciones a llamadas telefónicas y consultas en redes sociales para mejorar la gestión y la calidad de la información entregada.
- Se identificaron temas recurrentes en las consultas, como certificados de estudios y solicitudes de información, con un alto porcentaje de participación.
- Se recibieron 177 solicitudes de información a través de redes sociales, principalmente por Facebook, y se registró un aumento de 103 peticiones en comparación con el mes anterior.
- Se recibieron un total de 2.492 peticiones a nivel nacional.
- La Sede Central recibió 1.604 requerimientos.
- Se atendieron 888 peticiones escritas en octubre.
- El 80.59% de las respuestas fueron oportunas.
- Se identificaron 29 áreas de requerimientos en la Sede Central.
- Se recibieron 177 solicitudes de información a través de redes sociales.
- Facebook tuvo una participación del 92.31% en las solicitudes de información.
- Twitter representó el 7.69% de las solicitudes de información en redes sociales.
- Se registraron 888 peticiones por los aplicativos Active Document y PQRSD web.
- Las temáticas recurrentes incluyeron certificados de estudios y solicitudes de información.

- La Dirección Territorial Tolima tuvo una participación del 13.51% en las peticiones recibidas.
- La Dirección Territorial Norte de Santander - Arauca representó el 13.29% de las peticiones recibidas.
- Análisis de las PQRSD en la Territorial Tolima:
- La Territorial Tolima recibió el 11.75% de las peticiones, con un total de 155 requerimientos.
- Las temáticas de las peticiones en esta territorial incluyeron certificados de estudios y solicitudes de información.
- Se destaca la importancia de garantizar tiempos de respuesta oportunos para mejorar la gestión y la calidad de la información entregada a los ciudadanos en esta área específica.

Acciones de Mejora en la Territorial Tolima

- Se sugiere implementar estrategias internas para garantizar respuestas oportunas a las peticiones.
- Es fundamental trabajar en mejorar el indicador de oportunidad de respuesta en la Territorial Tolima.
- Se recomienda realizar mesas de trabajo con las dependencias para optimizar los tiempos de respuesta y la calidad de atención a los ciudadanos en esta área específica.

Resumen del Informe de PQRSD de la ESAP-noviembre 2021

- La ESAP clasifica las peticiones en modalidades como interés particular, general, agradecimiento, preguntas, sugerencias y felicitaciones.
- En noviembre, se recibieron 1.888 peticiones escritas a través de Active Document y PQRSD web.
- Se respondió de manera oportuna al 81.97% de las peticiones.
- El tiempo promedio de respuesta varía según la modalidad de la petición.
- Se recomienda que los responsables realicen seguimiento al trámite de las peticiones.
- La petición más recurrente en la Territorial Tolima fue de "Asesoría y consultoría en temas de Administración Pública", con un total de 298 peticiones, lo que representa el 30.41% del total de trámites.
- Esta temática fue la más frecuente entre las peticiones recibidas en la Territorial Tolima durante el mes de noviembre.
- La asesoría y consultoría en temas de Administración Pública fue la solicitud más común en esta territorial.

Acción de Mejora para la Territorial Tolima

- Se recomienda implementar un sistema de seguimiento y control más efectivo para garantizar la oportuna respuesta a las peticiones recibidas en la Territorial Tolima.
- Es fundamental establecer mecanismos de capacitación para el personal encargado de atender las solicitudes, con el fin de mejorar la calidad y eficiencia en la gestión de respuestas.
- Se sugiere realizar un análisis de las solicitudes más recurrentes para identificar áreas de oportunidad y optimizar los tiempos de respuesta en la Territorial Tolima.

Resumen de PQRSD en ESAP-Diciembre 2021

- En diciembre, la ESAP recibió 2.587 PQRSD, respondiendo el 79.46% de manera oportuna.
- Se atendieron 489 llamadas telefónicas y 62 solicitudes en redes sociales.
- Las áreas con más peticiones fueron Facultad de Pregrado y Facultad de Postgrado.
- Recomendaciones incluyen seguimiento oportuno de peticiones para evitar demandas.
- Territorial Tolima
- La Territorial Tolima recibió 175 peticiones, representando el 14.79% del total.
- Es la dirección territorial con el mayor número de solicitudes.
- Está por encima del promedio general de participación del 10.14%.

Acción de mejora para la Territorial Tolima

- Se sugiere implementar acciones para mejorar la gestión y optimizar los tiempos de respuesta en la Territorial Tolima.
- Estas acciones podrían incluir la actualización de procesos internos para garantizar respuestas más eficientes y de calidad.
- Mejorar la atención y respuesta a las peticiones en la Territorial Tolima contribuirá a la satisfacción de los ciudadanos y al cumplimiento de los tiempos establecidos.

Resumen 38. Informe PQRS I Trimestre 2021

- La Circular 002 de la ESAP unifica la recepción de radicaciones virtuales.
- Se declaró emergencia sanitaria por COVID-19 en marzo de 2020.
- Se ampliaron los términos para atender peticiones.
- Se detallan definiciones y tiempos de respuesta para peticiones.
- Se reporta información sobre peticiones, quejas y reclamos.
- Se destaca el nivel de cumplimiento de términos de respuesta.
- Se mencionan las modalidades de las PQRSD y su recepción.
- Se recomienda mejorar trámites para optimizar tiempos de respuesta.

- En el primer trimestre de 2021, se recibieron un total de 7.540 peticiones ciudadanas.
- De estas peticiones, 4.338 fueron respondidas a tiempo, 681 fueron extemporáneas y 633 no fueron contestadas.
- El aplicativo Active Document fue el más utilizado para la recepción de peticiones, con un total de 6.951 peticiones, mientras que PQRS web recibió 589 peticiones.

En el primer trimestre de 2021 la Territorial Tolima

- En el primer trimestre de 2021, la Territorial Tolima recibió un total de 380 peticiones.
- Esto representó el 12.37% del total de peticiones recibidas en ese periodo.
- La Territorial Tolima fue la dirección territorial con el mayor número de requerimientos en comparación con otras regiones.
- Las peticiones recibidas en la Territorial Tolima en el primer trimestre de 2021 estuvieron relacionadas con certificados de estudios, verificación de títulos, reintegro, solicitud de información sobre oferta académica, información de matrículas, información de admitidos, entre otros.

Acciones de mejora para la territorial Tolima

- Se recomienda fortalecer la gestión de servicio al ciudadano en la Territorial Tolima.
- Es importante mejorar los procesos de respuesta a las peticiones recibidas.
- Se sugiere actualizar y visibilizar los trámites ofrecidos para optimizar los tiempos de respuesta.
- Para mejorar la gestión de servicio al ciudadano en la Territorial Tolima, se podría implementar un sistema de seguimiento automatizado de peticiones.
- Además, se podría establecer un programa de capacitación para el personal encargado de responder a las solicitudes.
- Crear un portal en línea con información clara y detallada sobre los trámites disponibles y los tiempos de respuesta estimados también sería beneficioso.
- Un proyecto creativo para mejorar en la Territorial Tolima podría ser la creación de un chatbot interactivo en la página web de la entidad.
- Este chatbot podría proporcionar respuestas automáticas a consultas frecuentes y guiar a los usuarios en el proceso de presentar sus peticiones.
- Además, se podría implementar un sistema de notificaciones personalizadas para informar a los ciudadanos sobre el estado de sus solicitudes y recordarles los plazos de respuesta.
- Un administrador público podría implementar un proyecto de "Oficina Virtual de Atención al Ciudadano" en la Territorial Tolima.
- Esta oficina virtual centralizaría la recepción, seguimiento y respuesta de las PQRS de manera eficiente y transparente.
- Además, se podría desarrollar un sistema de monitoreo y evaluación para medir la efectividad de las respuestas y la satisfacción de los ciudadanos.

- Resumen de Peticiones Ciudadanas en ESAP-39. Informe PQRS II Trimestre 2021
- El canal con mayor recepción de peticiones en ESAP es Active Document con 58.65%.
- Se registraron 88 solicitudes atendidas, principalmente por teléfono y aplicativos webs.
- Recomendaciones incluyen seguimiento a peticiones no contestadas y actualización de trámites.
- Se recibieron 880 requerimientos extemporáneos en el trimestre.
- Se observa un 2.67% de peticiones por redes sociales.
- Es crucial mejorar los tiempos de respuesta y la gestión de peticiones.
- Análisis de PQRSD a Nivel Nacional y Territorial
- A nivel nacional, se recibieron 5,330 peticiones en el trimestre, con un enfoque en certificados de estudios y pregrado.
- En las Direcciones Territoriales, se tramitaron 2,460 peticiones, destacando Tolima y Norte de Santander-Arauca.
- Se identificaron cinco temas recurrentes, siendo el Certificado de Estudios el más frecuente con un 47.17% de las solicitudes.

Territorial Tolima

- La Territorial Tolima recibió un total de 331 peticiones en el trimestre, representando el 13.46% del total nacional.
- Se observa una distribución equilibrada en las solicitudes recibidas en abril, mayo y junio.
- Es importante monitorear y mejorar la gestión de peticiones en esta territorial para garantizar una respuesta eficiente a los ciudadanos.
- Peticiones más Relevantes en el Segundo Trimestre en la Territorial Tolima
- En el segundo trimestre, las peticiones más relevantes en la Territorial Tolima fueron variadas y no se especifica una temática dominante.
- Se registraron un total de 331 peticiones en este periodo, sin embargo, no se detalla cuáles fueron los temas más destacados.
- Para obtener información detallada sobre las peticiones más relevantes en la Territorial Tolima en el segundo trimestre, se recomienda revisar el desglose específico de cada solicitud.

Resumen del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias- 40. Informe PQRS III Trimestre 2021

- A pesar de enviar alertas previas, persiste incumplimiento en responder a las peticiones.

- Se comparan las PQRSD recibidas y finalizadas de enero a septiembre.
- Se contestaron 6,190 de 8,598 requerimientos.
- Recomendaciones incluyen seguimiento a peticiones no contestadas y actualización de trámites para mejorar tiempos de respuesta.
- En el nivel central, se recibieron 8,598 peticiones en el tercer trimestre de 2021.
- En las Direcciones Territoriales, se registraron 4,486 peticiones en el mismo período.
- La Territorial Tolima tuvo el mayor número de requerimientos con 566, mientras que la Territorial Bolívar-Córdoba-Sucre tuvo solo 13 peticiones.

Territorial Tolima

- La Territorial Tolima recibió un total de 566 peticiones en el tercer trimestre, lo que representa el mayor número de requerimientos entre las Direcciones Territoriales.
- Esta territorial tuvo un alto nivel de actividad en comparación con otras, lo que sugiere una mayor demanda de servicios o atención por parte de los ciudadanos en esa región.
- Se recomienda un análisis más detallado de las causas y temas recurrentes de las peticiones recibidas en la Territorial Tolima para mejorar la eficiencia en la gestión y respuesta a las solicitudes.
- En el tercer trimestre, la Territorial Tolima recibió 266 peticiones en julio, 178 en agosto y 122 en septiembre, con un total de 566 peticiones.
- Estas peticiones representaron el 12.62% del total de peticiones recibidas en el trimestre por todas las Direcciones Territoriales.
- La Territorial Tolima fue una de las que recibió un mayor número de requerimientos en comparación con otras regiones.

Acciones de mejoras Territorial Tolima

- Desarrollar una aplicación móvil que permita a los ciudadanos presentar sus PQRSD de forma rápida y sencilla, así como recibir notificaciones sobre el estado de sus solicitudes.
- Establecer un sistema de análisis de datos avanzado para identificar tendencias, áreas de mejora y patrones en las PQRSD, permitiendo una gestión más eficiente y proactiva de las solicitudes.

46. Política servicio al ciudadano actualizada 23-03-2021

Resumen:

- Los servidores públicos deben aplicar los valores del Código de Integridad en la atención al ciudadano.

- Es crucial formar y capacitar a los servidores en integridad pública para enfrentar dilemas éticos.
- Se debe fortalecer el control social, la transparencia y la participación ciudadana.
- La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano requiere liderazgo y colaboración interna.
- Es fundamental conocer las necesidades de la población para satisfacerlas eficazmente.
- Se propone un monitoreo de la gestión institucional y la percepción ciudadana para mejorar el servicio.

Territorial Tolima Resumen:

- En el departamento del Tolima, se busca fortalecer la gestión de las entidades públicas a través de servidores capacitados en comunicación asertiva para mejorar el trato étnico-diferencial.
- Se promueve la implementación de políticas que mejoren la relación del Estado con los ciudadanos en todos los niveles de relacionamiento, garantizando el acceso a la oferta pública en condiciones de igualdad.
- Se enfatiza en fortalecer los procesos internos de las entidades con vocación de servicio y la garantía de los derechos de la ciudadanía en el Tolima.

2022

Resumen del Documento-19. Informe Encuestas Satisfacción Primer Trimestre 2022

Esap

Respuestas más frecuentes sobre insatisfacción:

- Clientes reportan dificultades para comunicarse con asesores.
- Quejas sobre grosería al transferir llamadas al área de registro.
- Falta de respuestas a solicitudes y falta de claridad en notas.

Acciones de mejora:

- Aumento en el tamaño de muestra de encuestas.
- Implementación de pruebas tecnológicas para mejorar indicadores.
- Mejora significativa en el Net Promoter Score en marzo.

Conclusiones:

- Importancia de la claridad de la información en la satisfacción del cliente.
- Necesidad de trabajar en la confianza y eficacia del canal telefónico.

20. Informe Encuesta Canales Segundo Trimestre 2022 Esap

Resumen de Encuestas de Satisfacción en ESAP

Atención al Cliente:

- En abril: 5 muy insatisfechos, 9 insatisfechos, 30 satisfechos, 68 muy satisfechos.
- En mayo: 15 muy insatisfechos, 21 insatisfechos, 66 satisfechos, 69 muy satisfechos.

Acciones de Mejora:

- Aumento de encuestas telefónicas.
- Entrenamientos en Servicio al Cliente.

Feedback Negativo:

- Demoras en respuestas.
- Falta de comunicación clara.

NPS y Resolución

- NPS ponderado: 13 detractores, 6 pasivos, 7 promotores.
- Resolución en primer contacto: 11 no resueltos, 15 resueltos.

21. Informe Encuesta Canales Tercer Trimestre 2022 Esap

Resumen del Documento

- El promedio de satisfacción de los usuarios del canal telefónico fue del 65%.
- Se identificó un nivel muy bueno de satisfacción en el canal telefónico.
- La solución en primer contacto promedió un 80%.
- El tiempo de espera fue calificado positivamente por el 65% de los encuestados.
- Se sugiere ajustes tecnológicos y mejoras en el módulo de reportes.

- Los hallazgos muestran alta calidad de información y amabilidad en el servicio.
- Se destaca la importancia de fortalecer competencias en servicio al ciudadano.

El documento presenta datos sobre la satisfacción de los usuarios en un canal telefónico, donde se destaca que el promedio de satisfacción fue del 65%. Se observa una alta satisfacción en la calidad de la información y la amabilidad del personal. Además, se resalta que la resolución en el primer contacto promedió un 80%. Se sugieren mejoras tecnológicas y en los reportes, así como fortalecer competencias en servicio al ciudadano.

22. Informe Encuesta Canal Telefónico y WP 4to Trimestre 2022 Esap

Resumen de Encuesta de Satisfacción en ESAP

- Atención:
 - o La amabilidad del asesor fue mayormente calificada como satisfecha.
 - o Noviembre: 5 insatisfechos, 35 satisfechos.
 - o Diciembre: 2 insatisfechos, 17 satisfechos.
- Recomendación Vs. Valoración -NPS:
 - o NPS: 33%.
 - o Detractores: 8, Pasivos: 121, Promotores: 75.
- Resolución en primer contacto:
 - o FCR: 92% de solución en primer contacto.
 - o Noviembre: 3 no resueltos, 57 resueltos.
 - o Diciembre: 4 no resueltos, 27 resueltos.
- Hallazgos y conclusiones:
 - o Canal telefónico: alto nivel de satisfacción.
 - o NPS positivo, solución en primer contacto del 91%.
- Cuestionario:
 - o Encuesta telefónica con 204 encuestas.
 - o Fechas: noviembre 2022 - enero 2023.
- Presentación de datos:
 - o Razones de insatisfacción: falta de compromiso, claridad y respuestas.
- Metodología y tamaño de muestra:

- o 204 encuestas telefónicas, 91 de chat.
- o Cuestionario semiestructurado.
- Agradecimiento.

Territorial Tolima

La muestra para el canal telefónico en la territorial Tolima consistió en 204 encuestas realizadas entre octubre, noviembre y diciembre de 2022. Se aplicaron 91 encuestas a través de la aplicación de chat. El análisis estadístico se basó en tabulación simple, presentando todas las preguntas del cuestionario con análisis de tendencias y conclusiones.

Mejoras para la Territorial Tolima

- Realizar ajustes tecnológicos y procedimentales para mejorar la comunicación asertiva en la territorial Tolima.
- Realizar monitoreo con el OTIC de las extensiones de las áreas para determinar las causas de no contestar las llamadas transferidas en la territorial Tolima.
- Fortalecer las competencias de servicio al ciudadano de los agentes de la Dirección de Atención al Ciudadano y demás servidores de la Entidad en la territorial Tolima para mejorar la atención y apropiación de la información.

2023

Resumen de PQRSDF enero 2023-5. Informe PQRSDF Enero 2023 Esap

- La Dirección de Registro y Control y la Decanatura de Pregrado lideran en respuestas a peticiones.
- Asuntos recurrentes por canales de atención: Matrícula de posgrado, matrícula de pregrado y otros asuntos académicos.
- Tiempos de respuesta: 10 días hábiles para petición entre autoridades, 15 días hábiles para reclamos y quejas.
- Canales de atención más utilizados: Chat de WhatsApp (46%) y Sistema de Gestión Documental (28%).
- Se recibieron un total de 2,937 PQRSDF en enero, con el Chat de WhatsApp como el canal más utilizado.

Territorial Tolima

- La Dirección Territorial Tolima recibió un total de 7 solicitudes en enero de 2023.
- Esta cantidad representa el 3% del total general de solicitudes recibidas en las Direcciones Territoriales.
- La Dirección Territorial Tolima se encuentra en el sexto lugar en cuanto al número de solicitudes recibidas entre las Direcciones Territoriales.

Mejora de la territorial Tolima

- La Dirección Territorial Tolima podría mejorar su desempeño al aumentar el número de solicitudes recibidas para una mayor participación.
- Implementar estrategias para promover la interacción y comunicación con los ciudadanos en la región.
- Buscar oportunidades para optimizar los procesos de respuesta y atención a las solicitudes para mantener altos niveles de eficiencia.

5.1 Informe PQRSDF Primer Semestre 2023 Esap

Resumen del Informe de Gestión de las Peticiones - Primer Semestre 2023

- Se recibieron 3,339 PQRSDf, principalmente por correo electrónico (79.28%).
- La Dirección Territorial Tolima tuvo el mayor número de peticiones (13.16%).
- Se destacan solicitudes de pregrado, reingreso a programas académicos y otros temas.
- Recomendaciones incluyen mejorar atención a solicitudes, fortalecer asesoría y crear controles para respuestas oportunas.

La Dirección Territorial Tolima recibió un total de 111 solicitudes en el primer semestre de 2023, lo que representó el 51.35% de efectividad en la gestión de las peticiones. Además, fue la segunda territorial con mayor número de requerimientos dirigidos a ella, con un 13.16% del total de peticiones recibidas. Esta territorial se destaca por su participación significativa en el proceso de gestión de peticiones, mostrando una efectividad del 51.35% en la resolución de las mismas.

Recomendaciones

- Continuar mejorando y prestando debida atención a las diferentes solicitudes realizadas por los ciudadanos a la Entidad.
- Seguir fortaleciendo la asesoría y orientación frente al trámite y manejo de la PQRSDf.
- Crear controles para mitigar el riesgo por las PQRSDf vencidas, garantizando respuestas oportunas.
- 5.2 Informe PQRSDf Segundo Semestre 2023 Esap
- Resumen del Informe de Gestión de las Peticiones - Segundo Semestre 2023
- Se detallan diversas modalidades de peticiones, como solicitud de información, reclamos, quejas, entre otros.
- La mayoría de las peticiones corresponden al derecho de petición de interés particular.
- La Dirección de Capacitación en sede central y la Dirección Territorial Tolima recibieron el mayor número de peticiones.
- El correo electrónico fue el medio más utilizado para presentar peticiones.
- Se incluyeron trámites recurrentes en el informe para hacer seguimiento.
 - Se mencionan plazos de respuesta para consultas, reclamos y quejas.

Territorial Tolima

La Territorial Tolima registró un total de 204 requerimientos en el segundo semestre de 2023, lo que representó el mayor número de peticiones entre las Direcciones Territoriales, con una participación del 23,86%. Además, se destaca por tener un alto porcentaje de efectividad en la gestión de las solicitudes, con un 52,45%. En cuanto a los asuntos recurrentes canal de atención telefónico, se observa que la inscripción en programas de pregrado fue uno de los temas más consultados, con 1,911 consultas y una participación del 48,40%.

Para mejorar el proceso de las PQRS en la Territorial Tolima, se pueden implementar las siguientes acciones:

1. Realizar capacitaciones y orientaciones específicas sobre el manejo de las PQRSDF en la Territorial Tolima.
2. Generar reportes y alertas desde la Dirección de Atención al Ciudadano para minimizar el riesgo de PQRSDF vencidas y garantizar respuestas oportunas.
3. Evaluar las respuestas brindadas, proporcionar retroalimentación para mejorar el lenguaje claro, la coherencia y la profundidad de las respuestas.

Resumen del Informe de Gestión de las Peticiones - Febrero 2023

- Modalidad de las Peticiones:
 - o Mayor número de requerimientos (381) relacionados con certificados, diplomados, opciones de grado, entre otros.
- PQRSDF por Dirección Territorial:
 - o Territorial Tolima lidera con 33 requerimientos, seguida por Caldas y Norte de Santander.
- Asuntos Recurrentes en Redes Sociales:
 - o Inscripción a Programas de Pregrado y Posgrado son los más consultados.
- Oportunidad en la Respuesta:
 - o Dirección de Registro y Control con 31% de respuestas, seguida por Capacitación con 100%.

Territorial Tolima

La Territorial Tolima registró el mayor número de requerimientos con 33 solicitudes, lo que representa una participación del 16% en las PQRSDF por Dirección Territorial en febrero de 2023. Esta territorial tuvo el mayor volumen de peticiones en comparación con otras regiones, mostrando una alta demanda de servicios y atención por parte de los usuarios. Su desempeño destaca en el informe de gestión de las peticiones para ese mes.

Esta cifra indica una demanda significativa de servicios y atención por parte de los usuarios en esa región. La territorial Tolima se posiciona como una de las más activas en términos de recepción de peticiones, lo que sugiere la necesidad de una atención eficiente y oportuna para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Resumen del Informe de Gestión de Peticiones - Marzo 2023

Modalidad de las Peticiones:

- Mayor número de requerimientos por modalidad: 41.85% para derecho de petición de interés particular.
- Otras modalidades incluyen solicitud de información, solicitud prioritaria, matrícula de aspirantes, reintegro académico, y otros.
- Asuntos Recurrentes en Redes Sociales:
- Inscripción en capacitaciones de administración pública y programas académicos fueron los temas más consultados.

PQRSDF por Áreas - Sede Central:

Se recibieron 552 requerimientos, destacando Dirección de Registro y Control con 23.75% y Dirección de Capacitación con 21.25% de las solicitudes.

Solicitudes de Información Recibidas en Marzo:

Se registraron 1,626 solicitudes, siendo el chat de WhatsApp el medio más utilizado.

La Territorial Tolima no se menciona en los documentos proporcionados, por lo tanto, no se proporciona información específica sobre las PQRSDF de la Territorial Tolima en los informes analizados.

Dado que la Territorial Tolima no se menciona en los informes proporcionados, no se dispone de información específica sobre mejoras sugeridas para esa área en particular. Sería recomendable recopilar datos específicos sobre la Territorial Tolima para identificar áreas de mejora y optimización en base a información actualizada y relevante.

Resumen del Informe de Gestión de Peticiones - Abril 2023

- Modalidad de las Peticiones:
 - o Mayor número de requerimientos: 123 peticiones de derecho de petición de interés particular.
 - o Otras modalidades incluyen solicitud de información, solicitud prioritaria, y derecho de petición de interés general.
- Asuntos Recurrentes en Redes Sociales:
 - o Inscripción a programas de pregrado y capacitaciones en administración pública son los más frecuentes.
- PQRSDF por Áreas - Sede Central:
 - o Áreas con más requerimientos: Dirección de Capacitación, Registro y Control, y Procesos de Selección.
- Asuntos Recurrentes por Chat - WhatsApp:
 - o Mayor número de solicitudes sobre inscripción a programas de pregrado.

Resumen del Informe de Gestión de las Peticiones - Mayo 2023

- Las modalidades de peticiones se definen según la Ley 1755 de 2015.
- El mayor número de requerimientos corresponde a derecho de petición de interés particular.
- Las Direcciones Territoriales con más peticiones son Caldas y Tolima.
- La ESAP sigue la normatividad para atender peticiones.
- La Dirección de Capacitación lidera en respuestas oportunas.
- Asuntos recurrentes incluyen inscripciones y matrículas en programas académicos.

La Territorial Tolima tiene una participación del 16,22% con 18 requerimientos, lo que la sitúa entre las direcciones territoriales con mayor número de peticiones. En cuanto a efectividad en la respuesta, se encuentra en el quinto lugar con un porcentaje del 38,89%, lo que indica que

aún tiene margen de mejora en la gestión de las solicitudes recibidas. En resumen, la Territorial Tolima es relevante en términos de volumen de peticiones, pero puede trabajar en aumentar su eficacia en la respuesta a las mismas.

Para mejorar la eficacia en la Territorial Tolima, se pueden implementar estrategias como la optimización de los procesos de gestión documental para agilizar la respuesta a las solicitudes recibidas. Además, se podría fortalecer la capacitación del personal encargado de atender las peticiones para garantizar respuestas efectivas y oportunas. Asimismo, establecer mecanismos de seguimiento y control para monitorear el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la calidad del servicio ofrecido.

Resumen del Informe de Gestión de las Peticiones - Junio 2023

- Áreas con mayor efectividad:
 - o Dirección Territorial Tolima (93,33%)
 - o Decanatura de Posgrados (93,33%)
- Asuntos recurrentes por chat - WhatsApp:
 - o Inscripción a programas de pregrado (41,44%)
 - o Inscripción a programas de posgrado (20,01%)
 - o Matrícula de aspirantes admitidos a posgrado (1,78%)
- Clasificación de PQRSDF:
 - o Otros asuntos administrativos internos (22,25%)
 - o Otros asuntos académicos (18,65%)
- Fuentes de información:
 - o Sistema de gestión documental
 - o Chat - WhatsApp
 - o Redes sociales
 - o Canal telefónico
 - o Forms de caracterización

La Territorial Tolima registró el mayor número de peticiones con una participación del 42,45%, representado por 45 requerimientos. Además, en términos de efectividad en la respuesta a las peticiones, la Dirección Territorial Tolima obtuvo un alto porcentaje del 93,33%, lo que

indica un buen desempeño en la gestión de las solicitudes recibidas en comparación con otras áreas. En resumen, la Territorial Tolima es una de las áreas más activas y eficientes en la atención y respuesta a las peticiones durante el mes de junio de 2023.

Resumen del Informe de Gestión de las Peticiones - Julio 2023

- Áreas con mayor efectividad:
 - o Dirección Territorial Tolima: 100%
 - o Dirección de Procesos de Selección: 92,31%
 - o Decanatura de Posgrados: 92,86%
- Modalidades de las peticiones:
 - o Mayor número de requerimientos por modalidad: 55,49% para derecho de petición de interés particular.
- Asuntos recurrentes por chat - WhatsApp:
 - o Inscripción a programas de pregrado y posgrado fueron los temas más solicitados.
- Normatividad para las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias: Se siguen los términos de la Ley 1755 de 2015.

La Territorial Tolima registró el mayor número de peticiones con una participación del 28,70%, representado por 33 requerimientos en julio de 2023. Además, la Dirección Territorial Tolima tuvo una efectividad del 100% en la gestión de las PQRSDF recibidas, lo que la posiciona como una de las áreas más eficientes en términos de respuestas oportunas a las solicitudes.

La Territorial Tolima tiene un alto nivel de efectividad del 100% en la gestión de las peticiones, lo que indica un buen desempeño en este aspecto. Sin embargo, para identificar aspectos a mejorar en la Territorial Tolima, se podría analizar la posibilidad de optimizar los procesos internos para mantener o mejorar este alto nivel de respuesta y eficacia en la gestión de las solicitudes. Además, se podría considerar la implementación de estrategias para aumentar la participación ciudadana y la calidad de las respuestas brindadas a las peticiones recibidas.

Resumen del Informe de Gestión de las Peticiones - Agosto 2023

- Asuntos recurrentes en redes sociales:
 - o Inscripción a programas de pregrado, capacitaciones en administración pública, inscripción a posgrados, carnetización, y asesorías en administración pública fueron los temas más consultados.
- Solicitudes de información recibidas en agosto:
 - o Se registraron 3,503 solicitudes, principalmente a través del canal telefónico (54.04%) y chat (43.59%).
- PQRSDF por áreas - Sede Central:
 - o Se clasificaron 23 áreas, destacando la Dirección de Capacitación con 25.77% de las solicitudes.

La Dirección Territorial Tolima finalizó 8 peticiones y tiene 24 pendientes, con un total de 32 solicitudes gestionadas, lo que representa una efectividad del 25,00%. Además, es la segunda territorial con mayor número de requerimientos recibidos, con el 29,91% de participación y 32 solicitudes registradas en el sistema de gestión documental Active Document V2. En cuanto a la oportunidad en la respuesta, se encuentra en el cuarto lugar en términos de porcentaje de respuestas a las peticiones, con un 58,82%, lo que la sitúa por encima de otras direcciones territoriales en este aspecto.

Para mejorar la gestión en la Dirección Territorial Tolima, se podría trabajar en reducir el número de peticiones pendientes, actualmente en 24, lo que impactaría positivamente en la efectividad del área. Además, se podría enfocar en aumentar la rapidez en la respuesta a las solicitudes para mejorar el indicador de oportunidad, que actualmente se sitúa en el 25,00%. Implementar estrategias para agilizar la atención y resolución de las peticiones podría contribuir a optimizar el desempeño de la Dirección Territorial Tolima.

Resumen de Documentos- Septiembre 2023

- Clasificación de PQRSDF:
 - o Se clasificaron 512 radicados, con modalidades como concurso público y solicitudes de diplomas.

- o El resto corresponde a información de pregrados, posgrados, certificados y consultas.
- Solicitudes de información recibidas en septiembre:
 - o Se recibieron 2,357 solicitudes, principalmente por teléfono, seguido de chat y redes sociales.
 - Oportunidad en la respuesta:
 - o Las áreas con mayor impacto en la oportunidad de respuesta son Dirección de Capacitación y Dirección Territorial Tolima.
 - Asuntos recurrentes por chat - WhatsApp:
 - o Mayor número de solicitudes fue sobre inscripción a programas de posgrado y pregrado.
 - Normatividad para las Peticiones:
 - o La ESAP sigue la Ley 1755 de 2015 para atender peticiones de interés general o particular.

La Territorial Tolima tuvo el mayor número de peticiones registradas con una participación del 25% representado por 38 requerimientos. Además, en términos de oportunidad en la respuesta, la Dirección Territorial Tolima tuvo un 84,21% de respuestas a las peticiones, lo que la posiciona como una de las áreas más efectivas en la gestión de solicitudes. En resumen, la Territorial Tolima es una de las áreas con mayor actividad y efectividad en la atención de peticiones en comparación con otras direcciones territoriales.

Para mejorar continuamente en la Territorial Tolima, se podría enfocar en aumentar la eficiencia en la gestión de peticiones manteniendo o mejorando el alto porcentaje de respuestas actuales. Implementar mecanismos para reducir el tiempo de respuesta y aumentar la satisfacción del usuario, así como identificar áreas de oportunidad para optimizar procesos internos y garantizar una atención ágil y efectiva a las solicitudes recibidas.

Resumen del Informe de Gestión de las Peticiones - Octubre 2023

- Se recibieron 473 PQRSDP, principalmente por correo electrónico (75,48%).
- Las áreas con mayor efectividad fueron Dirección de Capacitación (86,36%) y Dirección de Procesos de Selección (65,82%).
- Los temas recurrentes fueron inscripción a programas de pregrado y posgrado.

- La Sede Central recibió 27 áreas de requerimientos, destacándose Dirección de Procesos de Selección y Decanatura de Posgrados.
- Las Territoriales de Cauca y Valle del Cauca tuvieron el 8,46% de participación con 11 solicitudes.

La Territorial Tolima registró el mayor número de requerimientos con un 17,69% de participación y 23 solicitudes en octubre de 2023. Además, tuvo una efectividad del 65,22% en la gestión de las peticiones, lo que la posiciona como una de las áreas destacadas en términos de respuesta oportuna.

Para mejorar las PQRS en la Territorial Tolima, se podría implementar un sistema de seguimiento más eficiente para garantizar respuestas oportunas. Además, se podría fortalecer la capacitación del personal encargado de gestionar las solicitudes para mejorar la calidad de las respuestas. También sería beneficioso fomentar la comunicación proactiva con los solicitantes para mantenerlos informados sobre el estado de sus requerimientos.

Resumen de Clasificación de PQRSDF- 15. Informe PQRSDF Noviembre 2023 Esap

De 541 radicados, la clasificación de PQRSDF se distribuye de la siguiente manera:

- 105 de otros asuntos académicos
- 93 de concurso público de méritos
- 88 de información de posgrado
- 77 de otros asuntos administrativos internos
- 63 de solicitud de diplomas
- 29 de inscripción capacitaciones en temas de administración pública
- Los restantes 86 ítems abarcan información de posgrados, grado de pregrado y posgrado, reingreso a un programa académico, y otros temas.
- El rubro de otros tiene 39 registros con una ponderación del 25,16%.

Resumen del Informe de Gestión de las Peticiones - diciembre 2023

- Se recibieron un total de 467 peticiones, con un 77,46% de efectividad en su gestión.
- Las Direcciones con mayor volumen de peticiones fueron Posgrados y Procesos de Selección.
- Las solicitudes más recurrentes incluyeron inscripciones a programas académicos y certificados de estudio.
- La ESAP se rige por la Ley 1755 de 2015 para atender las peticiones de manera oportuna y completa.
- Las redes sociales fueron un canal importante para consultas sobre inscripciones y capacitaciones en administración pública.

La Territorial Tolima tuvo la mayor participación con el 24,76% de las peticiones en diciembre, representado por 52 requerimientos. Esta territorial fue la que recibió el mayor número de solicitudes en comparación con otras direcciones territoriales. Su gestión y respuesta a las peticiones sería importante para evaluar su eficacia y eficiencia en el proceso de atención al ciudadano.

Para mejorar la gestión de las PQRS en la Territorial Tolima, se podría implementar un sistema de seguimiento más eficiente para garantizar respuestas oportunas. Además, se podría enfocar en la capacitación del personal para mejorar la calidad de las respuestas y la atención al ciudadano. También sería beneficioso establecer mecanismos de retroalimentación con los usuarios para identificar áreas de mejora continua en el proceso de gestión de PQRS.

Resumen de Encuestas de Satisfacción - Primer Trimestre 2023

Canal Telefónico:

En enero, el 52,20% se sintió satisfecho.

Mejoras sugeridas incluyen respuesta oportuna y más números habilitados.

Relación con la ESAP:

En febrero y marzo, 150 solicitudes de información.

Objetivos:

Diagnosticar falencias y mejorar interacción con grupos de valor.

Metodología:

Muestra de 231 encuestas.

Cuestionario:

Evalúa satisfacción, resolución de inquietudes y amabilidad del personal.

Resumen de Presentación de Datos- 24. Informe Encuestas de Satisfacción Segundo Trimestre 2023 Esap

Conocimiento del Servidor Público:

Muy satisfecho: 89,78%

Satisfecho: 6,67%

Amabilidad de la Persona que Atendió:

Muy satisfecho: 92,16%

Satisfecho: 5,88%

Claridad de la Información Suministrada:

Muy satisfecho: 25,84%

Satisfecho: 49,12%

Tiempo de Servicio Prestado:

Muy satisfecho: 63,33%

Satisfecho: 15,00%

Resumen de la Territorial Tolima

- Canal Telefónico:
 - o Muy satisfecho: 25,52%
 - o Satisfecho: 47,83%
- Canal Presencial:
 - o Muy satisfecho: 87,56%
 - o Satisfecho: 7,11%
- Canal Virtual:
 - o Muy satisfecho: 40,45%
 - o Satisfecho: 32,91%

Resumen de Evaluaciones de Servicio al Cliente- 25. Informe Encuestas de Satisfacción

Tercer Trimestre 2023 Esap

- Amabilidad:
 - o Mayoría muy satisfechos (89.39%)
 - o Canal Presencial
- Tiempo de Servicio:
 - o Mayoría muy satisfechos (79.87%)
 - o Canal Virtual
- Resolución:
 - o Mayoría sí (88.08%)
 - o Canal telefónico

- Claridad:
 - o Mayoría muy satisfechos (86.36%)
 - o Canal Presencial
- Conocimiento:
 - o Mayoría muy satisfechos (84.85%)
 - o Canal Presencial

2024

Resumen de Informes de PQRSDF y Matrículas - Enero 2024

- PQRSDF por áreas
 - o Sede Central recibió 160 requerimientos, destacando Decanatura de Posgrados y Dirección de Procesos de Selección.
- Solicitudes de información
 - o Se recibieron 11,038 solicitudes en enero, principalmente a través de chat bot y canal telefónico.
- Matrícula y Admisiones
 - o 395 aspirantes admitidos a programas de pregrado.
 - o 291 inscripciones a programas de pregrado.
 - o 237 aspirantes admitidos a programas de posgrado.
 - o 197 inscripciones a programas de posgrado.
- Asuntos Recurrentes Canal Telefónico
 - o Mayoría de asuntos recurrentes (48.59%) relacionados con matrícula.
- Gestión de Peticiones
 - o Efectividad general del 79.17% en finalización de PQRSDF.
 - o Diversas áreas y direcciones atendieron las peticiones de manera eficiente.

Territorial Tolima

La Dirección Territorial Tolima recibió un total de 95 requerimientos en enero de 2024, lo que representó el 37.25% de las solicitudes registradas en el aplicativo, siendo la territorial

con mayor cantidad de solicitudes. Además, finalizó el 87.90% de las peticiones a tiempo, mostrando una efectividad destacada en la gestión de PQRSDF.

Resumen de Informe de PQRSDF en ESAP-Febrero 2024

- En febrero, se recibieron 756 solicitudes en Active Document V2, principalmente por correo electrónico (72,88%).
- La Dirección Territorial Tolima recibió la mayor cantidad de solicitudes (91).
- La ESAP resolvió el 93,81% de las PQRSDF a través de Agenti.
- Los asuntos recurrentes en redes sociales incluyeron consultas sobre cursos intersemestrales y programas académicos.
- Se atendieron 13.900 solicitudes por Agenti, con un 87,99% resueltas por la misma plataforma.
- Territorial Tolima
- La Dirección Territorial Tolima recibió 91 requerimientos, lo que representa el 37,76% de las solicitudes registradas en febrero de 2024.
- De esos requerimientos, el 90,43% fueron finalizados y el 9,57% están pendientes de respuesta.
- En total, la Dirección Territorial Tolima gestionó 94 PQRSDF con una efectividad del 90,43%.

Anexo C: Resolución practica.

EL DIRECTOR NACIONAL DE LA ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - ESAP

En uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas en el numeral 15 del artículo 15 del Decreto No. 164 de 2021 y el Decreto No. 1773 de 2022, y

CONSIDERANDO:

Que el Acuerdo No. 002 de 2018, "Por el cual se expide el Reglamento Estudiantil Único de los Programas Académicos de la Escuela Superior de Administración Pública-ESAP y se derogan expresamente los reglamentos anteriores a esta reforma", en su artículo 106, modificado por el artículo 28 del Acuerdo No. 002 de 2020, señala lo siguiente: "(...) 10. Mientras se adopta las normativas de opciones de grado contempladas en los artículos 67 y 68 se seguirán aplicando las disposiciones previstas en el Acuerdo 002 de 2008, Acuerdo 013 de 2008, Acuerdo 015 de 2008, Acuerdo 013 de 2014, Acuerdo 004 de 2014 y los demás que regulen la materia".

Que el Acuerdo No. 002 de 2018, en su artículo 67, establece lo siguiente:

“Para el desarrollo del trabajo de grado, el estudiante tiene la posibilidad de elegir entre las siguientes modalidades, siempre que cumpla con los requisitos establecidos para cada una de ellas en la normatividad correspondiente:

1. Practica administrativa
2. (...)”

Que el Acuerdo No. 015 del 2008, “por el cual se adopta el Reglamento Estudiantil para el Programa de Formación Profesional en Administración Pública Territorial, modalidad a distancia”, en su artículo 36, determina como alternativa para el desarrollo del trabajo de grado la práctica administrativa.

Que el Acuerdo No. 013 de 2008, “Por el cual se adopta el Reglamento Académico Estudiantil para el Programa de Formación Profesional en Administración Pública Territorial y Programas de Formación Tecnológica, en la metodología a distancia”, desarrolla en el capítulo VI la reglamentación del trabajo de grado, la definición de las opciones para adelantar el mismo, y la regulación de su desarrollo y evaluación.

Que en el artículo 24 del mencionado Acuerdo, la práctica administrativa es una opción de trabajo de grado que podrá desarrollarse en una entidad, conforme con los términos y condiciones que para el efecto se defina en los respectivos planes de trabajo; el practicante contará con la orientación y el seguimiento de un docente asesor asignado por la Escuela Superior de Administración Pública-ESAP y un asesor administrativo asignado por el escenario de practica donde se vinculará para el desarrollo de la práctica administrativa.

Que de conformidad con el párrafo del artículo 34 del Acuerdo No. 015 de 2018, “(...) la opción de Trabajo de Grado tendrá una duración mínima de un (1) período académico a partir

de la aprobación del plan de trabajo por parte del docente asesor de la ESAP y el estudiante dispondrá hasta de un (1) semestre adicional para la presentación del informe final”.

Que el período académico se tomará de conformidad con lo establecido en la Resolución No. 1260 del 11 de octubre de 2023 “Por la cual se establece el calendario académico para la oferta y desarrollo de los programas de formación de pregrado y posgrado, para la vigencia del año 2024, a nivel nacional”.

Que el Decreto No. 055 de 2015, reglamenta la afiliación de estudiantes al Sistema General de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones, en su tercer considerando señala que: “Las prácticas, entrenamientos o actividades formativas que los estudiantes realizan como requisito para culminar sus estudios, son de varios tipos según sus finalidades, el nivel de formación en el que se encuentre el estudiante y la modalidad de formación escogida o cursado. Por tanto, se considera que las prácticas que deben ser cubiertas por el Sistema General de Riesgos Laborales son aquellas que dentro del sistema educativo colombiano han sido estructuradas especialmente para desarrollar competencias específicas en el estudiante hacia un campo laboral determinado”.

Que, en consonancia con lo anterior, el Decreto No. 1072 de 2015, “por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”, en su artículo 2.2.4.2.3.2. consagra el ámbito de aplicación de la “Afiliación de estudiantes al sistema general de riesgos laborales”, en los siguientes términos:

“La presente sección aplica a los estudiantes de instituciones de educación pública o privada (...) 2. Que deban realizar prácticas o actividades como requisito para culminar sus estudios u obtener un título o certificado de técnico laboral por competencias que los acreditará para el desempeño laboral en uno de los sectores de la producción y de los servicios, que involucren un riesgo ocupacional.

Las prácticas o actividades que en el sistema educativo colombiano cumplen con las características señaladas en el numeral 2 del presente artículo, son aquellas realizadas en el marco de la educación media técnica, los programas de formación complementaria ofrecidos por las escuelas normales superiores, la educación superior y los programas de formación laboral de la educación para el trabajo y el desarrollo humano. (...).”

Que el artículo 2.2.4.2.3.6 del citado Decreto, señala lo relativo a la cotización y pago de aportes al Sistema General de Riesgos Laborales, así:

“La cotización al Sistema General de Riesgos Laborales de los estudiantes de que trata la presente sección se realizará sobre la base de un salario mínimo legal mensual vigente (1 smlmv) y para el cálculo del monto de la cotización, se tendrá en cuenta lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1562 de 2012, las normas reglamentarias incluidas en el presente Decreto sobre afiliación y cotizaciones al Sistema General de Riesgos Laborales y el Decreto 1607 de 2002, o en las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan. (...)”.

Que la Ley 1780 de 2016 “por medio de la cual se promueve el empleo y el emprendimiento juvenil, se generan medidas para superar barreras de acceso al mercado de trabajo y se dictan otras disposiciones”, en su artículo 16 señala:

“ARTÍCULO 16. Condiciones mínimas de la práctica laboral. Las prácticas laborales, deberán cumplir con las siguientes condiciones mínimas:

a) Edad: En concordancia con lo establecido por el Código de la Infancia y la Adolescencia, las prácticas laborales no podrán ser realizadas por personas menores de quince (15) años de edad. En todo caso, los adolescentes entre los quince (15) y diecisiete (17) años de edad, requieren la respectiva autorización para tal fin, de acuerdo con la reglamentación que se expida para el efecto.

b) Horario de la práctica: El horario de práctica laboral deberá permitir que el estudiante asista a las actividades formativas que la Institución de Educación disponga. En todo caso, el horario de la práctica laboral no podrá ser igual o superior a la jornada ordinaria y en todo caso a la máxima legal vigente.

c) Vinculación: Las prácticas laborales hacen parte de un proceso formativo en un entorno laboral real y en ellas participan tres sujetos: el estudiante, el escenario de práctica y la institución educativa, en este caso es la ESAP Territorial Tolima.

Para la regulación de las relaciones de estos sujetos, se deberán celebrar acuerdos de voluntades por escrito, en los cuales se especifique como mínimo los siguientes aspectos: obligaciones de las tres partes, derechos de las tres partes, duración de la práctica laboral, lugar de desarrollo de la práctica, supervisión de la práctica laboral.”

Que por su parte, la Resolución No. 623 de 2020, “Por medio del cual se modifica la Resolución 3546 de 2018 en cumplimiento del artículo 192 de la Ley 1955 de 2019 y se dictan otras disposiciones”, expedida por el Ministerio de Trabajo, en su artículo 3° define la práctica laboral de la siguiente manera: “Práctica laboral: Actividad formativa desarrollada por un estudiante de programas de formación complementaria ofrecidos por las escuelas normales superiores, educación superior de pregrado y posgrado, educación para el trabajo y desarrollo humano, así como de formación profesional integral del SENA, durante un tiempo determinado, en un ambiente laboral real, con supervisión y sobre asuntos relacionados con su área de estudio o desempeño y su tipo de formación; para el cumplimiento de un requisito para culminar sus estudios u obtener un título que lo acreditará para el desempeño laboral.”.

Que el artículo 4 de Resolución No. 623 de 2020, establece lo siguiente:

“Artículo 4°. Características. Son elementos de las prácticas laborales los siguientes:

1. Carácter formativo: La práctica laboral es una actividad pedagógica adelantada por un estudiante, para desarrollar competencias básicas, transversales y laborales en escenarios de trabajo real, que lo preparan para su desempeño autónomo en el mercado laboral. Por lo tanto, no constituye relación de trabajo y las actividades que este desarrolla, deben versar sobre los

asuntos establecidos por el programa académico o formativo respectivo y en armonía a las necesidades del escenario de práctica laboral.

2. Relación tripartita: En las prácticas laborales participan el estudiante, el escenario de práctica y la Institución Educativa, para este caso es la ESAP Territorial Tolima.

3. Supervisión: Tanto la Institución Educativa, como el escenario de práctica, deberán realizar acompañamiento y seguimiento al desarrollo de la práctica laboral, con un asesor administrativo y un tutor académico.

4. Vigencia limitada: Las prácticas laborales no pueden superar el tiempo dispuesto para ello en los reglamentos y normatividad de la Institución Educativa”. (negritas fuera de texto original).

Nombre del estudiante

Identificación	Programa académico	Código SNIES	No. de créditos	Tema en el cual realizará la practica	Promedio de notas	No. de oficio	Aceptación y Asignación Docente	Asesor
----------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------------------------------	-------------------	---------------	---------------------------------	--------

JAVIER RODRIGUEZ FIGUEROA	1697	132	132	Servicio al Ciudadano (4.09)	12_100_14_1_1280_10_0613	del 12 marzo 2024	Administración Pública Territorial	
---------------------------	------	-----	-----	------------------------------	--------------------------	-------------------	------------------------------------	--

Que de acuerdo con la inscripción realizada por el estudiante de la Escuela Superior de Administración Pública-ESAP Territorial Tolima, postulado por el Director Territorial de la Escuela Superior de Administración Pública – ESAP Territorial Tolima, se adelantó el proceso de aprobación por el Consejo Académico Territorial, Acta No. 022 del 4 de Marzo de 2024 conforme a los Lineamientos para la Solicitud de Practicantes y las condiciones y requisitos indicados.

Que las actividades a realizar por el practicante en la Dirección Territorial Tolima, conforme al tema de servicio al ciudadano, se le aprobó la practica administrativa:

ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR:

1. Suscribir el plan de trabajo entorno al desarrollo de la práctica administrativa y concertarlo con el docente academico designado.

2. Apoyar la realización del análisis y diagnóstico que sean requeridos por la línea temática, de acuerdo con los lineamientos establecidos para el desarrollo de la practica administrativa.

3. Suministrar la información, presentar informes y reportes de avance del desarrollo de la practica administrativa que requiera la dirección territorial, el tutor administrativo y el docente académico responsables de la practica administrativa dentro del término que se designe.

4. Compilar, sistematizar y conservar la memoria documental del proceso de apoyo atención las personas, en la temática servicio al ciudadano en la Esap Territorial Tolima en el marco de la practica administrativa apoyada.

5. Elaborar y presentar los informes requeridos de las actividades realizadas durante la práctica administrativa, para verificar el cumplimiento de esta.

6. Cumplir con las demás actividades de la practica administrativa, de acuerdo con el plan de trabajo que se encuentren relacionadas con el cumplimiento de la esta como opción de grado.

Que la Escuela Superior de Administración Pública-ESAP, en concordancia con lo indicado en el Decreto 1072 de 2015, asume el costo del pago de la ARL para los practicantes, y la clase de riesgos al cual serán afiliados es Clase I, Cotización 0,522%, por mes, y los efectos de afiliación y cubrimiento se dan al día siguiente de haberse surtido dicha afiliación a través de la plataforma de la Administradora de Riesgo Profesionales respectiva.

Que las prácticas administrativas como opción de grado, a realizarse en la Territorial Tolima de la Escuela Superior de Administración Pública-ESAP, serán por el período de cuatro (4) meses contados a partir de la fecha de perfeccionamiento y legalización del presente acto administrativo.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Vincular formativamente al estudiante de Administración Pública Territorial de la Escuela Superior de Administración Pública-ESAP, que se indica a continuación, para que realice la práctica administrativa como opción de grado, en la Territorial Tolima, durante un período de cuatro (4) meses contados a partir de la fecha de perfeccionamiento del presente acto administrativo y afiliación al sistema general de riesgos laborales (ARL):

No.	NOMBRE DEL ESTUDIANTE	IDENTIFICACIÓN	TEMA EN EL CUAL REALIZARÁN LA PRACTICA
-----	-----------------------	----------------	--

1	JAVIER RODRIGUEZ FIGUEROA	93293923	Servicio al Ciudadano
---	---------------------------	----------	-----------------------

PARÁGRAFO 1. Designar como tutor administrativo al profesional de apoyo administrativo y financiero de la Esap Territorial Tolima o quien haga sus veces, de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Director Territorial, quien deberá realizar la revisión, seguimiento y monitoreo a las actividades que realice el estudiante antes mencionado, en cumplimiento de su práctica administrativa.

PARÁGRAFO 2. El Docente académico que se designó en el consejo académico territorial, acta No. 022 del 4 marzo de 2024, dará cumplimiento a los lineamientos establecidos en la “Guía para el desarrollo de las prácticas de Facultad de Pregrado” con el estudiante como opción de grado (Guía PT-M-DC-48).

PARÁGRAFO 3. Los estudiantes vinculados mediante el presente artículo deberán dar cumplimiento a las actividades detalladas en la parte considerativa de este acto administrativo, de acuerdo con el tema en el cual realizarán la práctica, así como a las demás disposiciones relacionadas con la práctica administrativa y a los lineamientos del tutor administrativo y el docente académico designado.

PARÁGRAFO 4. La práctica administrativa se perderá sí se incurre en alguna de las siguientes causales:

1. No presentar el plan de trabajo, los informes parciales y el informe final en los plazos previstos, según el cronograma asignado para las prácticas administrativas, de acuerdo con lo establecido con el docente académico y el tutor administrativo, conforme con el Artículo 25 del Acuerdo 013 del 2008.
2. Tener concepto desfavorable del docente académico y/o del tutor administrativo.
3. Abandonar las actividades de la práctica administrativa sin adelantar el trámite correspondiente para la cancelación de créditos.
4. Incurrir en cualquier comportamiento de fraude, copia, plagio, suplantación o afectación a los derechos de propiedad.

PARÁGRAFO 5. La relación formativa de la práctica como opción de grado terminará en los siguientes casos:

1. Por cumplimiento del plazo pactado para el ejercicio de la práctica.
2. Por terminación anticipada de la práctica, suscrita conjuntamente entre el estudiante y la Escuela Superior de Administración Pública- ESAP, debidamente justificado en un documento, en la cual se establece la causal que impide la continuidad del ejercicio.
3. Por incumplimiento por parte del estudiante al Acuerdo No. 0002 del 2018 “Por la cual se expide el Reglamento Estudiantil Único de los Programas Académicos de la Escuela Superior de Administración Pública- ESAP-y se derogan expresamente los reglamentos anteriores a esta reforma” de conformidad con lo establecido en los artículos 84 y 87 del capítulo 11 del citado Acuerdo.

ARTÍCULO SEGUNDO. Ordenar a la dependencia correspondiente de la Esap Territorial Tolima afiliar a la ARL POSITIVA, por parte de la Escuela Superior de Administración Pública-ESAP, al estudiante de Administración Pública Territorial, que se relaciona a continuación:

No.	NOMBRE DEL ESTUDIANTE	IDENTIFICACIÓN	TEMA EN EL CUAL REALIZARÁN LA PRACTICA
-----	-----------------------	----------------	--

1	JAVIER RODRIGUEZ FIGUEROA	93293923	Servicio al Ciudadano
---	---------------------------	----------	-----------------------

PARÁGRAFO. La clase de riesgo en el que se afiliará a los estudiantes será el de riesgo mínimo, correspondiente a la Clase I, cuyo porcentaje de cotización es del 0,522% del ingreso base de cotización (IBC).

ARTÍCULO TERCERO. Reconocer el pago por concepto de cotización al Sistema General de Riesgos Laborales del siguiente estudiante, clasificados como de alto mínimo (riesgo I), de conformidad con lo señalado en la parte motiva de la presente resolución, y de acuerdo con el siguiente detalle:

No.

NOMBRE DEL ESTUDIANTE

IDENTIFICACIÓN PORCENTAJE DE COTIZACIÓN

PERÍODO VALOR TOTAL APOORTE A LA ARL1

(hasta)

1	JAVIER RODRIGUEZ FIGUEROA 93293923	0,522%	4 meses
	\$ 27.144		

TOTAL \$ 27.144

PARÁGRAFO 1. Las planillas de liquidación del pago de la ARL deberán ser generadas cada mes por la Territorial, para el trámite de pago correspondiente, de acuerdo con las fechas máximas establecidas para tal efecto, a lo cual deberá efectuar seguimiento el tutor administrativo de las prácticas.

ARTÍCULO CUARTO. La vinculación para práctica administrativa efectuada a través del presente acto administrativo no genera relación o vínculo laboral con la Escuela Superior de Administración Pública- ESAP.

ARTÍCULO QUINTO. Para todos los efectos legales, hacen parte integral de la presente resolución, los documentos aquí enunciados y allegados a la Dirección Territorial Tolima de la Escuela Superior de Administración Pública- ESAP, en cumplimiento de esta.

ARTÍCULO SEXTO. El lugar de ejecución de la práctica administrativa con opción de grado será en Ibagué Tolima, la cual se ha determinado por la Dirección Territorial Tolima en el marco de su competencia territorial.

PARÁGRAFO 1. El estudiante de prácticas opción de grado deberá residir en Ibagué Tolima, lugar donde sea la práctica administrativa.

ARTÍCULO SEPTIMO. Comunicar el presente acto administrativo al Grupo Administrativo y Financiero – Tesorería de la Territorial, al Director Territorial Tolima, así como al siguiente estudiante:

No. NOMBRE DEL ESTUDIANTE IDENTIFICACIÓN CORREO
ELECTRÓNICO

1 JAVIER RODRIGUEZ FIGUEROA 93293923
javier.rodriguez@esap.edu.co

ARTÍCULO OCTAVO. Para todos los efectos legales, son documentos de la presente resolución los aquí enunciados y recopilados por el Grupo de la coordinación académica de la ESAP Territorial Tolima, que hacen parte integral de la misma.

ARTÍCULO NOVENO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Ibagué, a los diecinueve (19) días del mes de marzo del año dos mil veinticuatro (2024).

JUAN CARLOS CHAVARRO ROJAS

Director ESAP Territorial Tolima

Proyectó: Luisa Fernanda Gutiérrez García / Profesional Área Académica Esap Tolima

Revisó: Fernando Gallego Soto / Coordinador Académico Esap Tolima

Revisó: Lina Zaida Carolina Mendieta Moreno / Asesora Jurídica ESAP Tolima

Revisó: Normayi Torres Rojas / Profesional Área Administrativa y Financiera ESAP
Tolima

Aprobó: Juan Carlos Chavarro Rojas / Director territorial Esap Tolima