



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

**OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO**  
**RESOLUCIONES Nros. 0316/2015 - 0070/2016**





IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

Rectoría

Esp. Miguel Ángel Cánchala Delgado  
Rector (e)

Esp. Carlos Fernando Cuellar Martínez  
Vicerrector Administrativo

Oficina de Atención al Ciudadano  
Martha Judith Pérez Villota

Documento Elaborado por: Angela Yolima Bermeo Navia  
Apoyo a Vicerrectoría Administrativa



IES Vigilada por:



## INTRODUCCIÓN

El Instituto Tecnológico del Putumayo tiene a disposición de la ciudadanía la oficina de Atención al usuario a través del cual, recepciona, gestiona y da respuesta a las solicitudes, utilizando diferentes canales de atención que generan espacios efectivos de comunicación con los usuarios y grupos de interés, permitiendo tener cobertura con todo el país, y de esta manera mejorar la atención de nuestros ciudadanos y facilitar el acceso a la información y servicios que ofrece la entidad.

La Oficina de Atención al usuario presenta el Informe de Gestión Trimestral de PQRS correspondiente al período comprendido entre el 1 de Abril y el 30 de Junio /2020.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

## CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

### ATENCIÓN PRESENCIAL

#### OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Dispuesta para la atención personalizada de solicitudes, quejas y/o reclamos, consultas de información, respuesta a requerimientos radicados por correspondencia y acceso a los servicios ofrecidos por la entidad.

Disponible para ciudadanos en la Sede principal Aire Libre: Barrio Luis Carlos Galán, Subsede Sibundoy: Antigua Escuela Nazaret Barrio Libertad Colon Putumayo - Extensión Valle del Guamuez: IE La Libertad, Extensión Puerto Asís: IE Alvernia, en horario de 8:00 a.m. a 12: m y de 2: 00 pm a 6:00 p.m. de Lunes a Viernes.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

**Nota:** Desde el día 24 de Marzo del presente año, por la emergencia sanitaria Covid- 19, no hubo atención presencial. La atención se realizó de manera continua a través de los canales virtuales y atención telefónica.

## **ATENCIÓN VIRTUAL PÁGINA WEB**

A través de la página [www.itp.edu.co](http://www.itp.edu.co) la entidad facilita el acceso del ciudadano a la información institucional de interés general: políticas, noticias, capacitaciones, publicaciones, Informes y convocatorias, entre otros temas.

## **CORREO ELECTRÓNICO**

A través del correo electrónico [atencionalusuario@itp.edu.co](mailto:atencionalusuario@itp.edu.co) y [notificacionesjudiciales@itp.edu.co](mailto:notificacionesjudiciales@itp.edu.co) el ciudadano puede radicar sus solicitudes, quejas y/o reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones. Las respuestas son remitidas por este mismo medio y/o de manera personal o correo certificado.

## **ATENCIÓN TELEFÓNICA**



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

### **LINEA ATENCIÓN AL USUARIO SEDE MOCOA**

**Atención:** Angela Yolima Bermeo Navia, contacto 3103310083

### **LINEA ATENCIÓN AL USUARIO SUBSEDE SIBUNDOY**

**Coordinadora:** Janeth del Pilar Saavedra Guerra, contacto 3118483628

### **LINEA ATENCIÓN AL USUARIO EXTENSION PUERTO ASIS**

**Coordinador:** Jorge Morales, contacto 3138413507

### **LINEA ATENCIÓN AL USUARIO EXTENSION VALLE DEL GUAMUEZ**

**Coordinadora:** María Isabel Córdoba, contactos 3165786821- 3103284620



IES Vigilada por:



Es el canal de atención establecido para contacto telefónico a través del cual los ciudadanos pueden realizar consultas de información, radicar solicitudes, quejas y reclamos.

Este canal se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 p.m.

### **MEJORAMIENTO CONTINUO**

La entidad realiza seguimiento y control permanente al proceso de atención al usuario a través de la oficina de Gestión de Calidad y Control Interno, seguimiento que facilitan el monitoreo, la toma de decisiones y la implementación de las acciones de mejora correspondientes.

En ese sentido, el presente Informe incluye la gestión de los requerimientos de ciudadanos que se recibieron a través de los diferentes canales de atención disponibles en la Institución.

Cabe anotar que las consultas frecuentes se atendieron directamente desde la Oficina de Atención al Usuario. Las demás PQRSD se remitieron a las diferentes dependencias de la entidad, según su competencia para su respectivo trámite.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

Adicionalmente, desde la Oficina de atención al usuario se adelantan controles permanentes con el propósito de disminuir los tiempos de emisión de respuesta para los ciudadanos, buscando siempre que los requerimientos sean atendidos oportunamente.

Al respecto, la Ley 1755 de 2015 determina los siguientes plazos para la atención de peticiones y respuesta al ciudadano según el tipo de manifestación de la siguiente manera:

### **Solicitudes:**

Copias de documentos: Diez (10) días hábiles

Traslados por Competencia: Cinco (5) días hábiles.

Entes de Control: Cinco (5) días hábiles.

Defensoría del Pueblo: Cinco (5) días hábiles.

Periodistas: Atención Prioritaria.

Consultas de Información Técnica: Treinta (30) días hábiles.

Quejas: Quince (15) días hábiles.



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

Reclamos: Quince (15) días hábiles.

Sugerencias y Felicitaciones: Treinta (30) días hábiles

Derechos de Petición: Quince (15) días hábiles.

## **GESTION EN CIFRAS SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020.**

### **TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS POR LA OFICINA DURANTE LOS MESES DE ABRIL A JUNIO**

En el transcurso de los meses de abril, mayo y junio de 2020, en la oficina de atención al usuario del Instituto Tecnológico del Putumayo, vía celular o correo electrónico no se recibieron quejas ni reclamos.



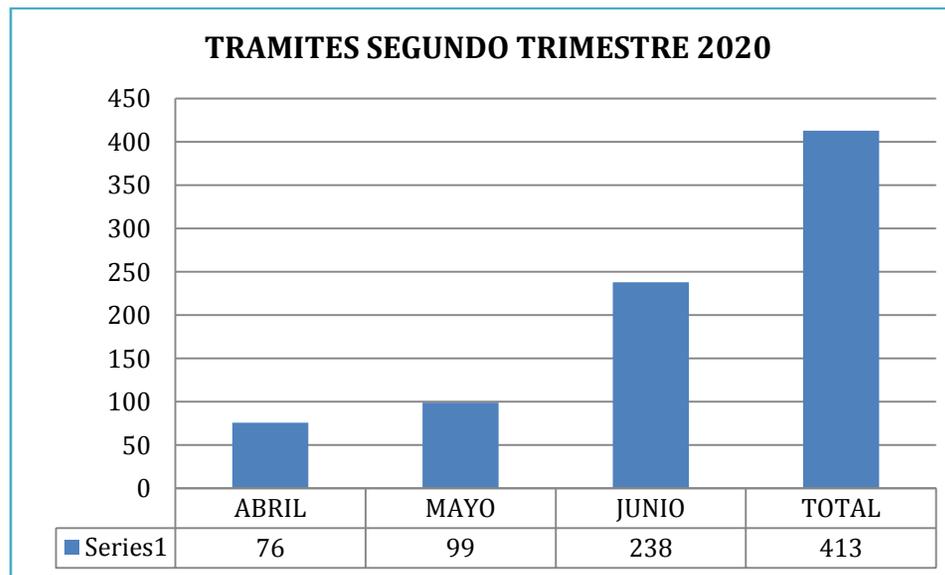
## PETICIONES RECEPCIONADAS VIRTUALMENTE POR EL INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO DE ABRIL A JUNIO DE 2020.

DEPENDENCIAS	TOTAL
ATENCION AL USUARIO	61
BIENESTAR UNIVERSITARIO	8
CIECYT	21
PLANEACION	3
JURIDICA	4
RECTORIA	7
REGISTRO Y CONTROL	8
SALA DE DOCENTES	97
TALENTO HUMANO	44
TESORERIA	46
VICERRECTORIA ACADEMICA	53
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	61
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>413</b>

Durante este segundo trimestre se recibieron vía correo electrónico 413 peticiones, siendo el área de docencia con el mayor número de peticiones, con esto se concluye que son más los estudiantes los que solicitan trámites académicos, seguido de vicerrectoría administrativa, con trámites relacionados a devoluciones de matrículas incluido lo del programa de generación E.



## TOTAL PQRSD - ABRIL A JUNIO DE 2020





IES Vigilada por:



En el segundo trimestre de 2020, junio fue el mes con el mayor número de peticiones. Este incremento se debe a que en este mes, los estudiantes solicitaron información sobre inscripciones, matriculas, habilitaciones, cursos de verano, homologaciones, reingresos, aplazamientos de semestre etc.

Desde el 24 de marzo el departamento del Putumayo entro en aislamiento preventivo, seguido del aislamiento nacional, decretado por el Presidente de Colombia. Desde esta fecha, no hay atención presencial en el Instituto, todas las PQRSD se las está atendiendo de manera eficiente y eficaz a través del correo electrónico y celular institucional registrados en la página 5 de este informe.

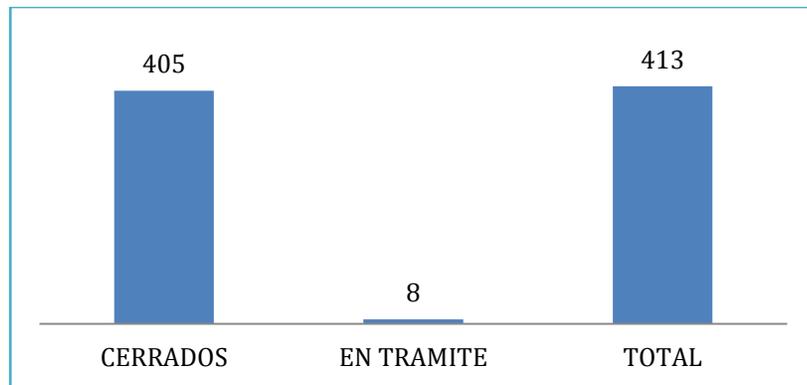
#### REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS POR CANAL DE ATENCION.

PERIODO	PRESENCIAL	CORREO CERTIFICADO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONICA	TOTAL
<b>Abril/Junio de 2020</b>	0	0	413	333	746



Para este segundo trimestre de 2020, se disminuyó la recepción de trámites, esto debido a que por la emergencia sanitaria no hubo atención presencial, solo se usaron de manera constante los canales virtuales y atención vía celular.

### ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS VIA CORREO ELECTRONICO.



CERRADOS	EN TRAMITE	GESTION
405	8	96%



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

Durante el período Abril - Junio de 2020 el índice de gestión fue del 96%, es decir que del total de requerimientos gestionados a través de todos los canales de atención virtual, el 4% se encontraba en trámite al cierre de la vigencia, a corte al 30 de Junio / 2020. Las peticiones que aún están en trámite, se resolverán en el transcurso del mes de Julio.

El Instituto Tecnológico del Putumayo, viene trabajando arduamente en los diseños e implementación de los protocolos de bioseguridad, para el reingreso laboral de manera segura de sus colaboradores como de los visitantes.