



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:



La educación  
es de todos

Mineducación

## 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 octubre y el 31 de diciembre /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:



La educación  
es de todos

Mineducación

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 PQRS 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.

Reclamos: Quince (15) días hábiles.





IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

Sugerencias y Felicidades: Treinta (30) días hábiles

Derechos de Petición: Quince (15) días hábiles.

## **GESTION EN CIFRAS CUARTO INFORME TRIMESTRAL DE 2020.**

### **TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS POR LA OFICINA DURANTE LOS MESES DE OCTUBRE A DICIEMBRE**

En el transcurso de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020, en la oficina de atención al usuario del Instituto Tecnológico del Putumayo, vía celular, personal y correo electrónico se recibieron tres (3) quejas, una el 20 de octubre a rectoría, la cual se resolvió satisfactoriamente, las dos siguientes se recibieron el 4 y 11 de noviembre correspondiente a docencia, una se resolvió satisfactoriamente dentro de los términos de ley, la queja del día 4 de noviembre, se tramitó de manera verbal.

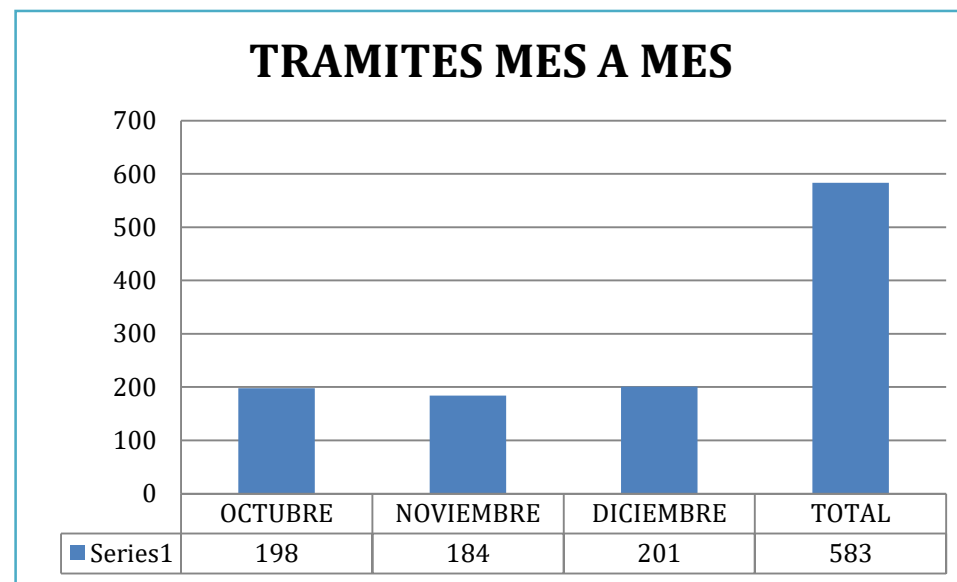


## PETICIONES RECEPCIONADAS VIRTUALMENTE Y PRESENCIALMENTE POR EL INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2020.

DEPENDENCIAS	TOTAL
ATENCIÓN AL USUARIO	110
BIENESTAR UNIVERSITARIO	7
CIECYT	11
PLANEACIÓN	1
JURÍDICA	7
RECTORÍA	64
REGISTRO Y CONTROL	36
SALA DE DOCENTES	82
TALENTO HUMANO	34
TESORERÍA	50
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	48
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	35
SISTEMAS	8
CONTRATACIÓN	42
PRESUPUESTO	16
EGRESADOS	1
CONSEJO DIRECTIVO	31
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>583</b>

Durante este cuarto trimestre se recibieron vía correo electrónico y presencial 583 peticiones, siendo el área de Atención al usuario, con el mayor número de trámites resueltos seguido de la sala de docencia, trámite relacionados a consultas con inscripciones, matrículas, devoluciones, generación e, exámenes de suficiencia etc

### TOTAL PQRSD PRESENCIAL Y VIRTUAL- OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2020



En el cuarto trimestre de 2020, diciembre 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,



IES Vigilada por:



homologaciones, reingresos, aplazamientos de semestre, consultas sobre devoluciones de matrícula cero, generación e etc.

La atención presencial en el Instituto es muy restringida, el 90% de las PQRSD se las está atendiendo a través del correo electrónico y celular institucional registrados en la página 5 de este informe.

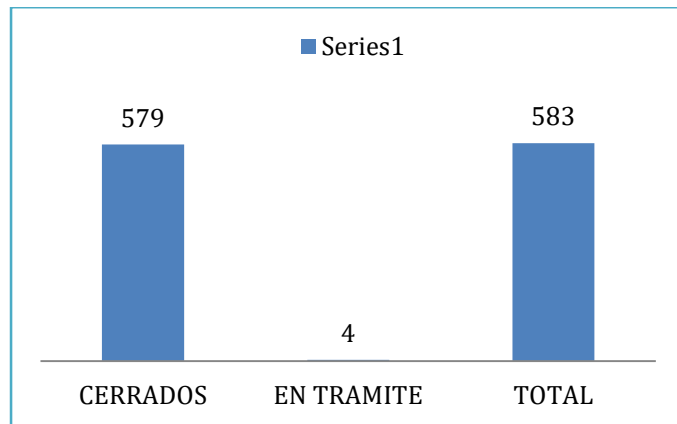
#### REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS POR CANAL DE ATENCION.

PERIODO	PRESENCIAL	CORREO CERTIFICADO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONICA	TOTAL
Octubre/Diciembre de 2020	53	3	527	506	1089

Para este cuarto trimestre de 2020, aumento considerablemente la recepción de trámites a través de vía correo electrónico, los cuales los estudiantes realizaban consultas, sobre inscripciones, matriculas, habilitaciones, cursos de

verano, homologaciones, reingresos, aplazamientos de semestre, consultas sobre devoluciones de matrícula cero, generación e, solicitaban comunicarse con otras áreas, sobre todo con registro y control.

### ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS VIA CORREO ELECTRONICO Y PERSONAL



CERRADOS	EN TRAMITE	GESTION
579	4	99%

Durante el período octubre - diciembre de 2020 el índice de gestión fue del 99%, es decir que, del total de requerimientos gestionados a través de todos los canales de atención virtual y presencial, el 1% se encontraba en trámite al cierre de la



IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

vigencia, a corte al 30 de diciembre / 2020. Las peticiones que aún están en trámite, se resolverán en el transcurso del mes de enero de 2021.

El Instituto Tecnológico del Putumayo, a la fecha tiene implementado los protocolos de bioseguridad, para que sus colaboradores y visitantes, se sientan protegidos y seguros del Covid- 19.