



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:



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 Enero y el 31 de Marzo /2020.



IES Vigilada por:



CANALES DE ATENCION 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:



ATENCIÓN VIRTUAL PÁGINA WEB

A través de la página 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 y 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

LINEA ATENCIÓN AL USUARIO SEDE MOCOA

Atención: Angela Yolima Bermeo Navia, contacto 3103310083



IES Vigilada por:



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

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.

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.



IES Vigilada por:



La educación
es de todos

Mineducación

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.

Sugerencias y Felicitaciones: Treinta (30) días hábiles

Derechos de Petición: Quince (15) días hábiles.



GESTION EN CIFRAS PRIMER TRIMESTRE DE 2020.

TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS POR LA OFICINA DURANTE LOS MESES DE ENERO A MARZO

En el transcurso de los meses de enero, febrero y marzo de 2020, en la oficina de atención al usuario del Instituto Tecnológico del Putumayo, se recibieron una Queja interpuesta a un docente.

Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Total
Vic. Académica	1			1

La oficina jurídica llevó a cabo el trámite pertinente para dar respuesta a esta queja interpuesta por estudiantes a un docente del ITP, la misma fue trasladada a la Procuraduría para lo respectivo, el día 13 de marzo del presente, la Procuraduría remitió la queja al Instituto Tecnológico del Putumayo por ser su competencia. El Instituto emitió la resolución 299 del 17 de marzo de 2020, por medio del cual se suspenden los términos legales dentro de las investigaciones administrativas adelantadas contra funcionarios, docentes y estudiantes, por motivos de la emergencia sanitaria Covid-19.

Una vez dada la normalidad de la Emergencia Sanitaria, se reanuda el proceso en mención.



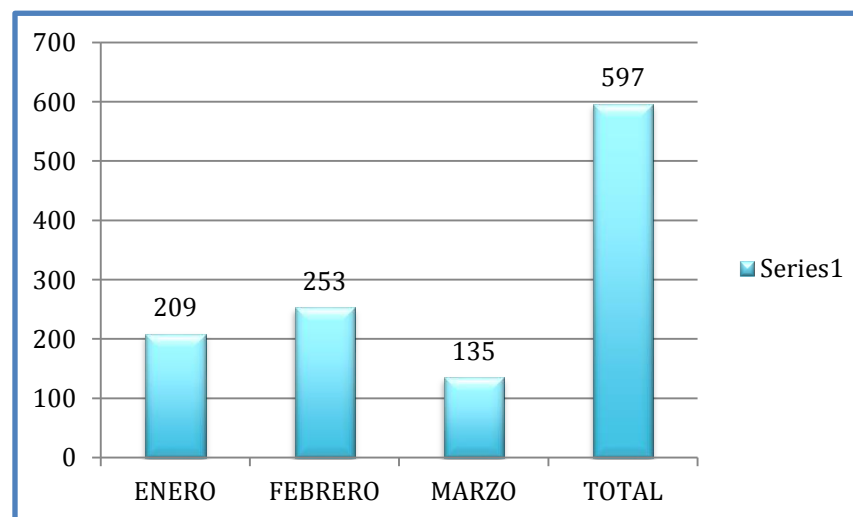
PETICIONES RECEPCIONADAS PRESENCIALMENTE Y VIRTUALMENTE POR EL INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO DE ENERO A MARZO DE 2020.

DEPENDENCIAS	TOTAL
ATENCION AL USUARIO	58
BIENESTAR UNIVERSITARIO	12
CIECYT	4
CONTRATACION	65
CONTROL INTERNO	2
JURIDICA	13
PLANEACION	3
RECTORIA	55
REGISTRO Y CONTROL	6
SALA DE DOCENTES	152
TALENTO HUMANO	50
TESORERIA	20
VICERRECTORIA ACADEMICA	59
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	95
EGRESADOS	2
TOTAL GENERAL	596

Durante este primer trimestre se recibieron 596 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 - ENERO A MARZO DE 2020



En el primer trimestre de 2020, febrero fue el mes con el mayor número de peticiones. Este incremento se debe a que en este mes, los estudiantes solicitaron exámenes de validación por suficiencia y devoluciones de matrícula por retiro del semestre y salir beneficiados del programa del estado Generación E.



En el mes de marzo se ve una disminución de peticiones, esto se debe a la emergencia sanitaria Covid- 19 que está atravesando el país, razón por la cual desde el día 21 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.

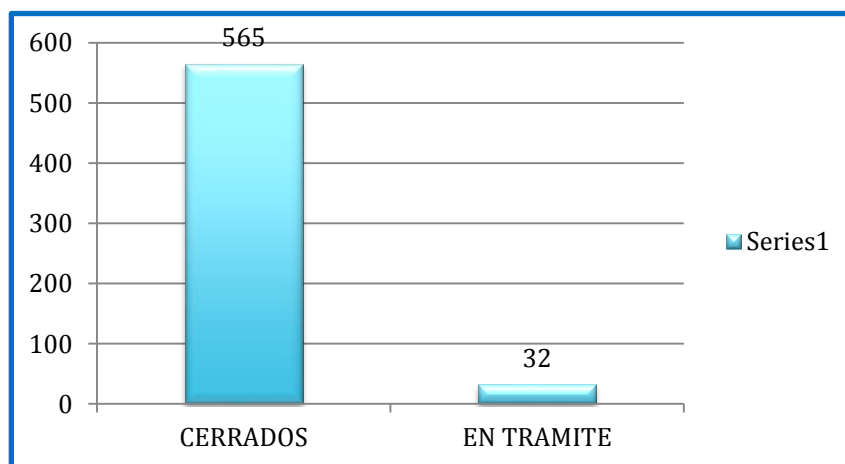
REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS POR CANAL DE ATENCION.

PERIODO	PRESENCIAL	CORREO CERTIFICADO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONICA	TOTAL
Enero/Marzo de 2020	429	6	162	309	906

El mayor número de peticiones se realizaron presencialmente, el segundo medio utilizado fue vía celular, este medio en estos meses fue bastante usado por las personas que requerían información sobre inscripciones y matrículas, ya que se iniciaba el primer periodo estudiantil 2020-1.



ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS



CERRADOS	EN TRAMITE	GESTION
874	32	96%

Durante el período Enero - Marzo 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 disponibles, el 4% se encontraba en trámite al cierre de la vigencia, a corte al 31 de marzo / 2020. Las peticiones que aún están en trámite, se resolverán en el transcurso del mes de abril.