



El Saber como Arma de Vida

IES Vigilada por:



La educación
es de todos

Mineducación

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



El Saber como Arma de Vida



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 enero y el 31 de marzo /2021.



IES Vigilada por:



La educación
es de todos

Mineducación

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.



El Saber como Arma de Vida

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:



La educación
es de todos

Mineducación



El Saber como Arma de Vida

LINEA ATENCIÓN AL USUARIO SUBSEDE SIBUNDOY

Coordinadora: Janeth del Pilar Saavedra Guerra, contacto 3118483628

LINEA ATENCIÓN AL USUARIO EXTENSION PUERTO ASIS

Coordinador: Laura del Mar Benavides, contacto 3222209148

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.

IES Vigilada por:



La educación
es de todos

Mineducación



El Saber como Arma de Vida

IES Vigilada por:



La educación
es de todos

Mineducación

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.



IES Vigilada por:



La educación
es de todos

Mineducación

GESTION EN CIFRAS PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE 2021.

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

En el transcurso de los meses de enero a marzo de 2021, en la oficina de atención al usuario del Instituto Tecnológico del Putumayo, vía celular, personal y/o correo electrónico no se recibieron ninguna Queja y/o Reclamos.

PETICIONES RECEPCIONADAS VIRTUALMENTE Y PRESENCIALMENTE POR EL INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO DE ENERO A MARZO DE 2021.

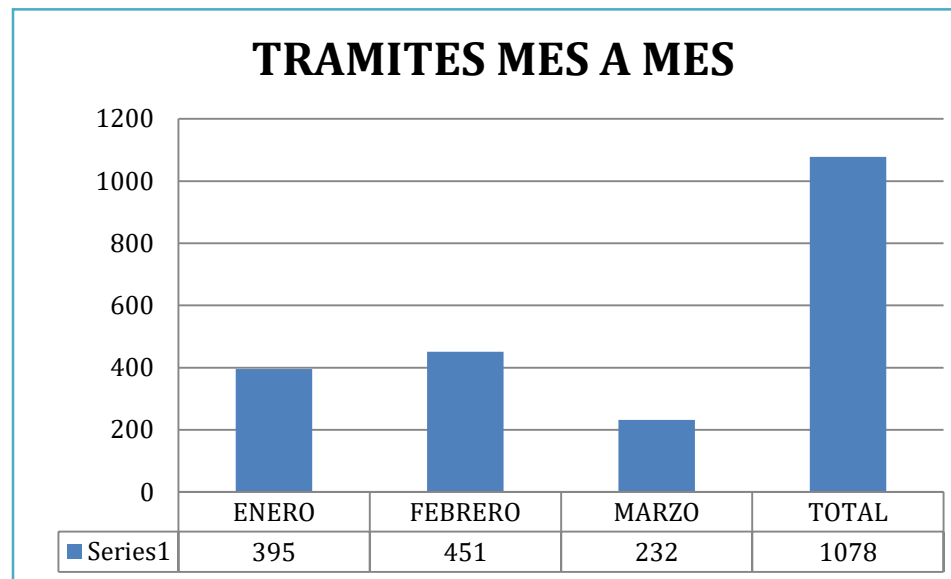


DEPENDENCIAS	TOTAL
ATENCION AL USUARIO	332
BIENESTAR UNIVERSITARIO	5
CIECYT	8
PLANEACION	3
JURIDICA	37
RECTORIA	27
REGISTRO Y CONTROL	68
SALA DE DOCENTES	342
TALENTO HUMANO	14
TESORERIA	21
VICERRECTORIA ACADEMICA	59
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	31
SISTEMAS	4
CONTRATACION	112
CONTABILIDAD	4
EGRESADOS	1
CONSEJO DIRECTIVO	10
TOTAL GENERAL	1078

Durante este primer trimestre se recibieron vía correo electrónico y presencial 1078 peticiones, siendo el área de docentes, con el mayor número de trámites seguido de atención al usuario, trámite relacionados a consultas con inscripciones, matriculas, devoluciones, generación e, exámenes de suficiencia, oferta académica, pasantías, tutelas, invitaciones, respuestas a peticiones, homologaciones, reingresos, cargue de notas, certificados laborales, convocatorias representante ante el consejo directivo y académico, fallas en el correo institucional, Moodle, sigegin, certificados estudiantil, carnet estudiantil etc



TOTAL PQRSD PRESENCIAL Y VIRTUAL- ENERO A MARZO DE 2021



En el primer trimestre de 2021, febrero fue el mes con el mayor número de peticiones. Este incremento se debe a que se inició la etapa de inscripciones y matriculas para el periodo 2021-1, y los estudiantes presentan dificultades a la hora de inscribirse y/ matricularse, además solicitan información sobre la oferta académica, reingresos, homologaciones, etc



El Saber como Arma de Vida

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.

IES Vigilada por:



La educación
es de todos

Mineducación

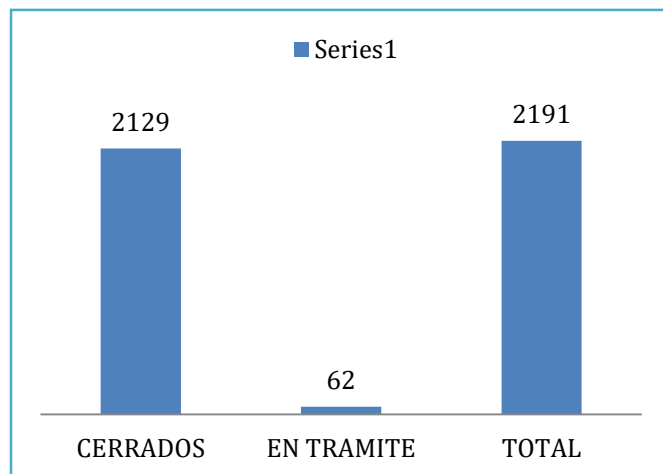
REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS POR CANAL DE ATENCION.

PERIODO	PRESENCIAL	CORREO CERTIFICADO	CORREO ELECTRONICO	TELEFONICA	TOTAL
Enero/Marzo de 2021	92	7	979	1.113	2.191

Para este primer trimestre de 2021, el aumento de trámites a través del correo electrónico, es considerable, debido a la situación que aún estamos viviendo a causa del Covid-19, por la razón y de acuerdo a los protocolos de nivel nacional e institucional, la recepción de las peticiones se las realiza vía correo electrónico. Las peticiones más relevantes fueron sobre, inscripciones, matrículas, habilitaciones, cursos de verano, homologaciones, reingresos, aplazamientos de semestre, consultas sobre devoluciones de matrícula cero, generación e, convenios, pasantías, solicitud de certificados laborales, 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
2129	62	97%

Durante el período enero - marzo de 2021 el índice de gestión fue del 97%, es decir que, del total de requerimientos gestionados a través de todos los canales de atención virtual y presencial, el 3% se encontraba en trámite al cierre de la vigencia, a corte al 31 de marzo / 2021. Las peticiones que aún están en trámite, se resolverán en el transcurso del mes de abril de 2021.



El Saber como Arma de Vida

IES Vigilada por:



La educación
es de todos

Mineducación

De los dos mil cientos veintinueve (2.129) peticiones recibidas y resueltas, diez (10) se contestaron fuera de los términos de normatividad, las demás dentro de los términos legales.

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.