



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. Norvey Ivan Villota Celis  
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 julio y el 30 de septiembre /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](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

### LINEA ATENCIÓN AL USUARIO SEDE MOCOA

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

Maira Peña, 3103301702

IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación



El Saber como Arma de Vida

IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

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

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

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

**Coordinador:** Jorge Luis Morales, contacto 3103307326

## **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

## 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 tramite.

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 TERCER INFORME TRIMESTRAL DE 2021.**

### **TOTAL, QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS POR LA OFICINA DURANTE LOS MESES DE JULIO A SEPTIEMBRE**

En el transcurso de los meses de julio a septiembre de 2021, en la oficina de atención al usuario del Instituto Tecnológico del Putumayo, vía celular, personal y/o correo electrónico se recibieron dos (02) Quejas y/o Reclamos.



El Saber como Arma de Vida

## PETICIONES RECEPCIONADAS VIRTUALMENTE Y PRESENCIALMENTE POR EL INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021.

IES Vigilada por:



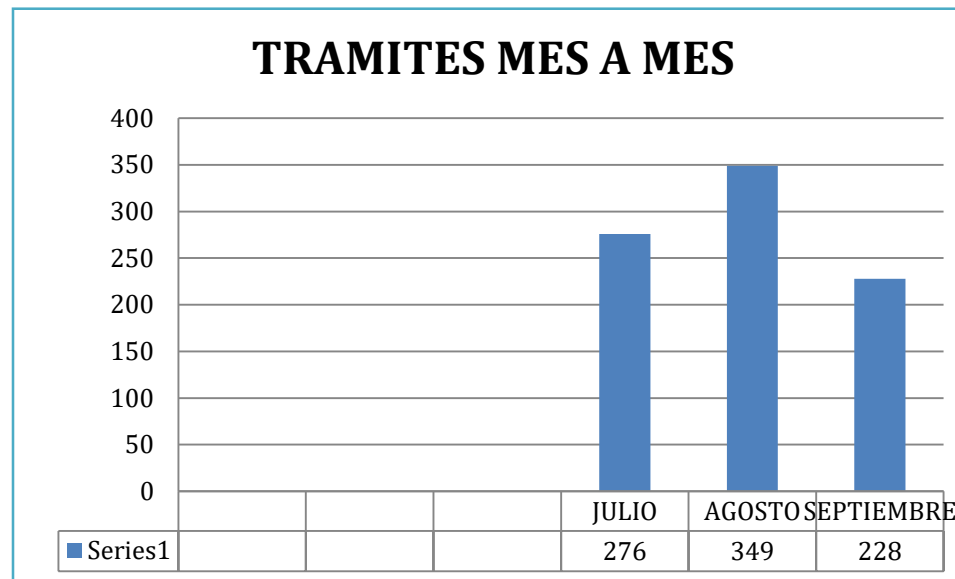
La educación  
es de todos

Mineducación

| DEPENDENCIAS                 | TOTAL      |
|------------------------------|------------|
| ATENCION AL USUARIO          | 250        |
| BIENESTAR UNIVERSITARIO      | 5          |
| CIECYT                       | 29         |
| PLANEACION                   | 6          |
| JURIDICA                     | 18         |
| RECTORIA                     | 40         |
| REGISTRO Y CONTROL           | 63         |
| SALA DE DOCENTES             | 227        |
| TALENTO HUMANO               | 35         |
| FINANCIERA                   | 14         |
| VICERRECTORIA ACADEMICA      | 53         |
| VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA | 18         |
| SISTEMAS                     | 4          |
| CONTRATACION                 | 78         |
| BIBLIOTECA                   | 1          |
| CONSEJO ACADEMICO            | 5          |
| CONSEJO DIRECTIVO            | 4          |
| CONTROL INTERNO              | 3          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>         | <b>853</b> |

Durante este tercer trimestre se recibieron vía correo electrónico y presencial 853 peticiones, siendo el área de atención al usuario, con el mayor número de trámites seguido del área docente, trámites relacionados a consultas con inscripciones, matrículas, 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, sigegin, certificados estudiantil,

## TOTAL PQRSD PRESENCIAL Y VIRTUAL- JULIO A SEPTIEMBRE DE 2021



En el tercer trimestre de 2021, agosto fue el mes con el mayor número de peticiones. Este incremento se debe a que se inició la etapa matriculas para el periodo 2021-2, y los estudiantes presentan dificultades a la hora de matricularse, además solicitan información sobre, reingresos, homologaciones, modificaciones en el horario, dificultad al ingreso a la plataforma moodle etc.



El Saber como Arma de Vida

IES Vigilada por:



### REQUERIMIENTOS RECEPCIONADOS POR CANAL DE ATENCION.

| PERIODO                  | PRESENCIAL | CORREO CERTIFICADO | CORREO ELECTRONICO | TELEFONICA | TOTAL |
|--------------------------|------------|--------------------|--------------------|------------|-------|
| julio/septiembre de 2021 | 168        | 7                  | 678                | 1460       | 2313  |

Para este tercer 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. Las peticiones más relevantes fueron sobre, matriculas, habilitaciones, cursos de verano, homologaciones, reingresos, aplazamientos de semestre, consultas sobre devoluciones de matrícula cero, generación e, convenios, pasantías, solicitud de certificados laborales, exámenes de suficiencia solicitaban comunicarse con otras áreas, sobre todo con registro y control.



El Saber como Arma de Vida

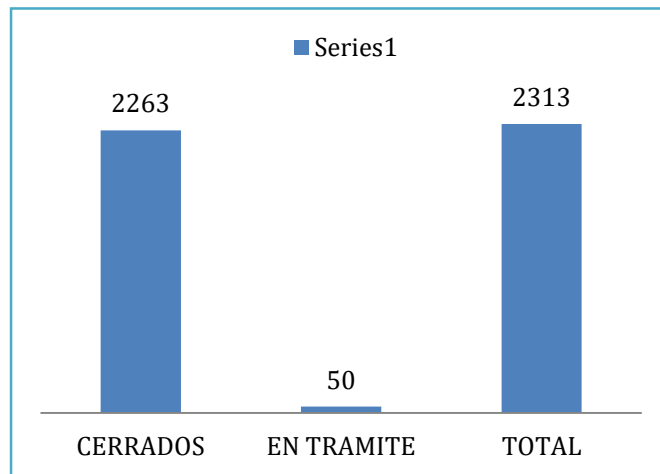
IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación

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



| CERRADOS | EN TRAMITE | GESTION |
|----------|------------|---------|
| 2263     | 50         | 97%     |

Durante el período julio - septiembre 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 30 de septiembre / 2021. Las peticiones que aún están en trámite, se resolverán en el transcurso del mes de octubre de 2021.



El Saber como Arma de Vida

De 969 peticiones recibidas y resueltas, nueve (09) 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.

IES Vigilada por:



La educación  
es de todos

Mineducación