OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO RESOLUCIONES Nros. 0316/2015 - 0070/2016



Rectoría

Especialista Marisol González Ossa

Rectora

Vicerrectoría Administrativa

Doctora Marlie Yamile Cabrera Bautista

Vicerrectora Administrativa

Oficina de Atención al Ciudadano

Responsable Martha Judith Pérez Villota

Secretaria Ejecutiva

Documento elaborado por: Martha Judith Pérez Villota

Secretaria Ejecutiva

Oficina de Atención al Ciudadano

Barrio Luis Carlos Galán Sede Aire Libre

Área administrativa ITP

Teléfonos: 038/4296105-3138052807

itputumayo@itp.edu.co

Mocoa Putumayo





INTRODUCCIÓN

La oficina de atención al ciudadano del Instituto Tecnológico del Putumayo, es la dependencia encarga de suministrar, informar y orientar a los usuarios de los servicios, así como recepcionar y direccionar al área correspondiente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la comunidad educativa y la ciudad en general, con el fin de atender y dar respuesta oportuna a las necesidades y peticiones de los usuarios.

Con las disposiciones de la Resolución 0070 y la creación de la oficina de Atención al Ciudadano, se estableció un mecanismo de ventanilla única e identificar las necesidades y expectativas de información y orientación de la comunidad educativa y ciudadanía en general con el fin de gestionar institucionalmente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e información, con los recursos necesarios para garantizar la protección y promoción de sus derechos y deberes, logrando la satisfacción y conformidad con una atención humanizada y de calidad en cumplimiento con la Misión Institucional.

En cumplimiento con lo establecido en la Resolución de Rectoría Nº 0070 de fecha 8 de febrero de 2016, "Por medio de la cual se modifica en todas sus partes la Resolución No.0361 de abril 23 de 2015 y se dictan otras disposiciones" para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas ante en Instituto Tecnológico del Putumayo, se presenta el informe de la Oficina de Atención al Ciudadano correspondiente al periodo enero-junio de 2016.



INFORME PERIODO ENERO-JUNIO DE 2016

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) recibidos por el Instituto Tecnológico del Putumayo, a través de la oficina de atención al ciudadano, se estima que para el primer semestre de 2017, presentar un informe consolidado que contenga los resultados de la oficina de atención al ciudadano por sedes.

RESULTADOS DE LAS PQRS

Durante el periodo enero-junio de 2016 se recibieron en total en el Instituto Tecnológico del Putumayo 285 PQRSD a través de la oficina de atención al ciudadano, a la cual pueden acudir los usuarios internos y externos para presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias personalmente.



TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Teniendo en cuenta que el total de 285 PQRSD recibidas, la mayor cantidad se encuentran en el criterio de sugerencias, lo cual corresponde al 10,53% tendientes a la prestación del servicio de cafetería, peticiones, lo cual corresponde al 9,47%, quejas corresponden al 1,40%, reclamos corresponde al 0,35%, denuncias corresponden al 1,05% y en consecuencia la resolución No. 0070/2016 dispone que el personal de las diferentes dependencias administrativas o académicas, jefes de oficina, Coordinadores de los grupos internos de trabajo, docentes y en general, los funcionarios que por delegación se les haya asignado la competencia para decidir, según la materia objeto de la petición, queja o reclamo esta obligado a responder por el tramite de manera oportuna dentro de los términos de ley.

Con respecto al 77,19% tendiente al criterio otros; se refiere a la correspondencia externa; solicitud de continuidad de créditos ICETEX, solicitud tendientes al préstamo de las instalaciones del ITP, áreas deportivas, aulas de clases, invitaciones a eventos institucionales, circulares, memorandos, cartas de intención, convenios para pasantías, agradecimientos, así como también la correspondencia interna: cartas de necesidad, certificaciones de cumplimiento catedra, renuncias, vacaciones, compensatorios, capacitaciones, solicitudes desplazamientos, viáticos, solicitudes de conceptos.



Para interpretar y aplicar el tipo de solicitudes recibidas se tendrán en cuenta las siguientes definiciones: Peticiones; Quejas; Reclamos; Sugerencias y Denuncias, de acuerdo a la Resolución No.0070/2016 de rectoría.

TIPO DE PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	27	9,47%
QUEJAS	4	1,4%
RECLAMOS	1	0,35%
SUGERENCIAS	30	10,53%
DENUNCIAS	3	1,05%
OTROS	220	87,72%
TOTAL	285	100%







Estado de las PQRSD:



Cerradas, 284 PQRSD (el 99% del total).



Abierta, 1 PQRSD (el 1% del total):

Denuncia presentada por dos particulares, la cual pretende el resarcimiento de unos perjuicios morales y económicos causados por una presunta omisión del Instituto Tecnológico del Putumayo al realizar una actividad extramural.

Tramite actual: Mediante Auto calendado el 06 de diciembre de 2016, el Juzgado Único Administrativo de Mocoa revocó el llamamiento de garantía por la oposición propuesta por la ASEGURADORA LA PREVISORA SEGUROS S.A., fundamentado en el hecho de que el seguro cubre contingencias acaecidas dentro de las instalaciones del INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO, como quiere que hasta el 15 de diciembre atendieron los despachos judiciales, dentro de los tres (3) primeros días de reinicio de labores en el mes de enero, podrá proponerse el recurso de reposición y el de apelación, para que se revise la revocatoria del llamamiento en Garantía.



Oportunidad de la respuesta a las PQRSD

Durante el periodo comprendido de enero a junio de 2016, se dio respuesta oportuna a las 285 PQRSD, recepcionadas en la oficina de atención al ciudadano las cuales se direccionaron a los competentes para el tramite pertinente.

ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE EL PERÍODO ENERO – JUNIO DE 2016

- A través de la Oficina de Atención al ciudadano se remitieron por medio del correo institucional las diferentes PQRSD para el tramite pertinente.
- Se reviso y se respondió vía mail <u>itputumayo@itp.edu.co</u> las solicitudes tendientes a la información de la oferta académica del ITP, oportunamente.
- Se notifico a los funcionarios de la Institución vía mail <u>itputumayo@itp.edu.co</u>. Los actos administrativos expedidos desde la Rectoría tendientes a encargo de funciones y vacaciones a los funcionarios interesados.
- Atención de las llamada telefónicas diarias y transferencias a las dependencias correspondientes.
- Se elaboraron los actos administrativos de viáticos y gastos de manutención a los funcionarios de la institución y profesionales de apoyo.
- Atención respetuosa y certera a los usuarios internos y externos que acuden a la oficina.

