

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



El **Saber** como **Arma** de **Vida**

Informe de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
Periodo julio-diciembre de 2016

Rectoría

Especialista Marisol González Ossa

Rectora

Vicerrectoría Administrativa

Abogada 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



INFORME PQRSD

JULIO A DICIEMBRE DE 2016

Durante el periodo de julio a diciembre de 2016, a través de la oficina de atención al ciudadano del Instituto Tecnológico del Putumayo, se recibieron 367 PQRSD, de los usuarios internos y externos presentadas personalmente.

Este documento reporta en tiempo real y de manera confiable, la trazabilidad de cada uno de los tramites. Además, el reporte del estado de las PQRSD permite que los interesados puedan realizar el respectivo seguimiento, y garantizar transparencia en los procesos de la entidad.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Para el periodo comprendido de julio a diciembre de 2016, se cuenta con un total de 367 PQRSD recibidas (que corresponden al 100%), así: Peticiones que corresponde al 2,45%, quejas corresponden al 0,54% y reclamos corresponde al 0,27%.

En comparación con el periodo enero a junio de 2016, se disminuyó el numero de las peticiones, quejas y reclamos, sugerencias y denuncias.

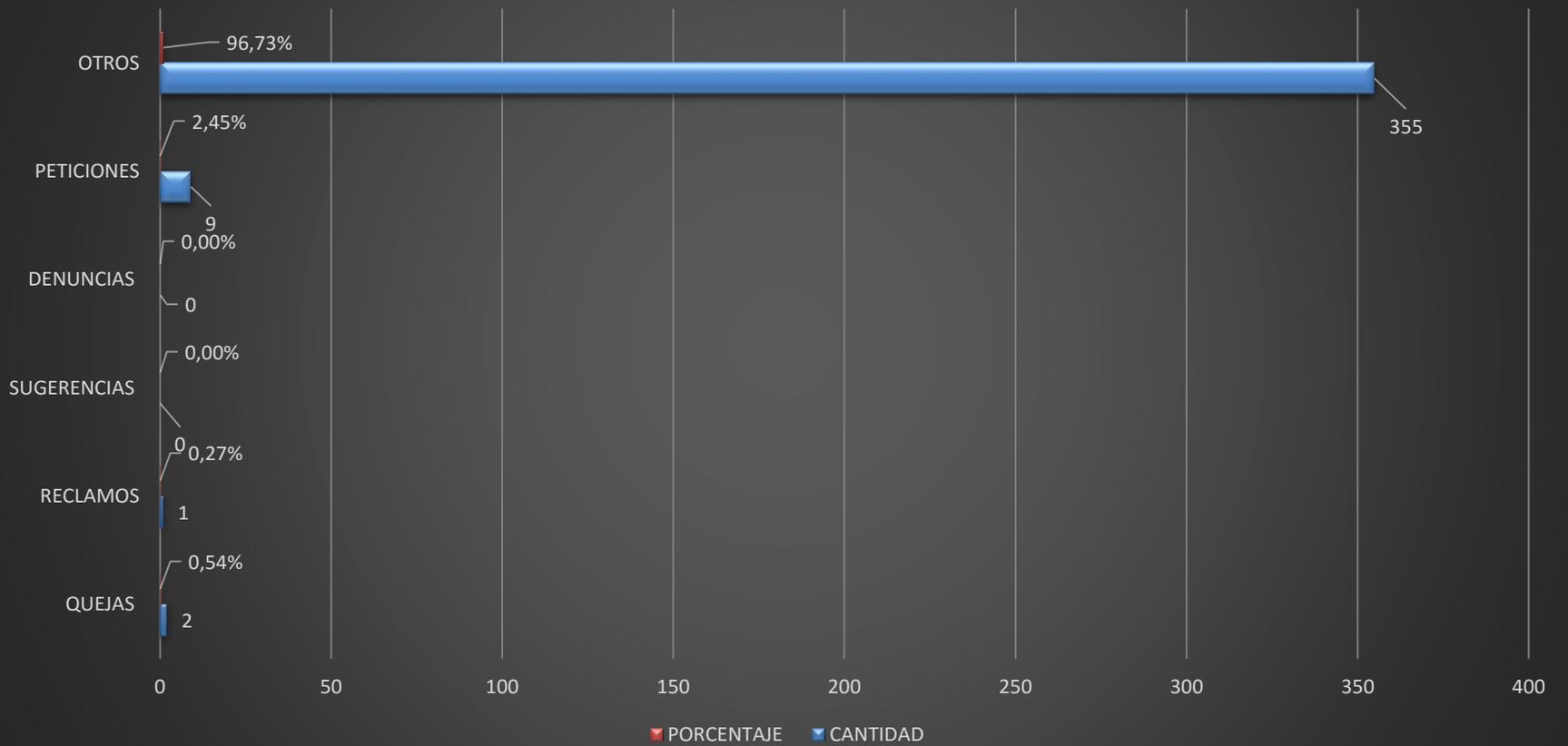
Durante este periodo no se presentaron sugerencias y denuncias, relacionadas con el mejoramiento en la prestación del servicio y la gestión del Instituto Tecnológico del Putumayo.

El 96,73% de las solicitudes corresponde al criterio otros; en esta categoría se encuentran: la correspondencia externa; las solicitudes de continuidad de créditos ICETEX; las solicitudes de préstamo de las instalaciones del ITP en cuanto áreas deportivas y aulas de clases se refiere; las invitaciones a eventos institucionales a través de circulares y/o memorandos; las cartas de intención; los convenios para pasantías; los agradecimientos; así como también, la correspondencia interna: cartas de necesidad, certificaciones de cumplimiento catedra, vacaciones, 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 PQRSO | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------|----------|------------|
| PETICIONES | 9 | 2,45% |
| QUEJAS | 2 | 0,54% |
| RECLAMOS | 1 | 0,27% |
| SUGERENCIAS | 0 | 0,00% |
| DENUNCIAS | 0 | 0,00% |
| OTROS | 355 | 96,73% |
| TOTAL | 367 | 100% |

Tipo de Solicitudes recibidas



ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DURANTE EL PERÍODO JULIO – DICIEMBRE DE 2016

- A través de la Oficina de Atención al ciudadano se elaboraron los actos administrativos tendientes a la solicitud de retiro parcial de cesantías de los servidores públicos de la Institución Mocoa y Sibundoy.
- Se reviso y se respondió vía mail itputumayo@itp.edu.co las solicitudes tendientes a la información de la oferta académica del ITP, oportunamente.
- Se notifico a los funcionarios de la Institución vía mail itputumayo@itp.edu.co. 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 efectiva a los usuarios internos y externos que acuden a la oficina.