



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS DEL INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL “ITFIP” SEMESTRA B 2014



EQUIPO TRABAJO DE CONTROL INTERNO

Informe Aprobado por:
Dra. MARGARITA MARIA MENDOZA VIAÑA
Asesora Control Interno

Elaborado por:
Ing. ERLEY RICARDO PARRA ROJAS
Docente de apoyo Control Interno
CLARA ELENA SANCHEZ ORTIZ
Profesional Contratista.

Enero de 2015



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

1. INTRODUCCION

En razón al cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, la oficina Asesora de Control Interno presenta el informe del Segundo Semestre de 2014 del proceso de Sugerencias, Quejas y Reclamos presentadas en la vigencia, haciendo un análisis de la base de datos suministrada por la oficina de Gestión Jurídica con el fin de hacer seguimiento, revisión continua y comprobar si se está dando el debido trámite para la solución y respuesta oportuna de los mismos.

2. OBJETIVO.

Que la atención que se dá a las Sugerencias, Quejas y Reclamos sea eficaz y se preste de acuerdo a las normas legales vigentes; dando cumplimiento de igual manera a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

3. RELACION DE SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS A 30 DE DICIEMBRE DE 2014

Teniendo en cuenta que las SQR son un mecanismo mediante el cual los usuarios acceden a información institucional, recibir respuesta a sus inquietudes o presentar una queja por servicio prestado, en nuestro caso los ubica como el medio más efectivo de comunicación entre la Institución y la comunidad estudiantil.

Por tal razón es necesario realizar seguimientos periódicos a este medio de interactividad para evaluar la efectividad de su funcionamiento que contribuya al mejoramiento continuo y visión Institucional, de igual manera se controla el cumplimiento al requisito Nro. 7 “Realización del producto o prestación del servicio” de la norma ISO 9001:2008 – NTCGP1000:2009 en lo que corresponde al Sistema de Gestión de Calidad.

En el período Julio a Diciembre de 2014 se atendieron y recibieron en la oficina Jurídica de la Institución ITFIP un total de 55 SQR, siendo el mes de Octubre con veintiséis (26) el que más reporto y el de menor reporte fue el mes de Agosto con tres (3), la herramienta más utilizada por los usuarios son los buzones de



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

sugerencias que se encuentran ubicados en la sede principal de El Espinal, CERES y Ampliación Ibagué y seguidamente por el link de la página web.

A continuación se muestra la estadística de las sugerencias, quejas y reclamos, por mes correspondientes al segundo semestre año 2014.

MES	S.Q. Y R.	FELICITACION	ESTADO	
			ABIERTO	CERRADO
JULIO	6	1	0	7
AGOSTO	3		0	3
SEPTIEMBRE	8		0	8
OCTUBRE	26		0	26
NOVIEMBRE	8	1	0	9
DICIEMBRE	4		0	4
TOTAL	55	2		

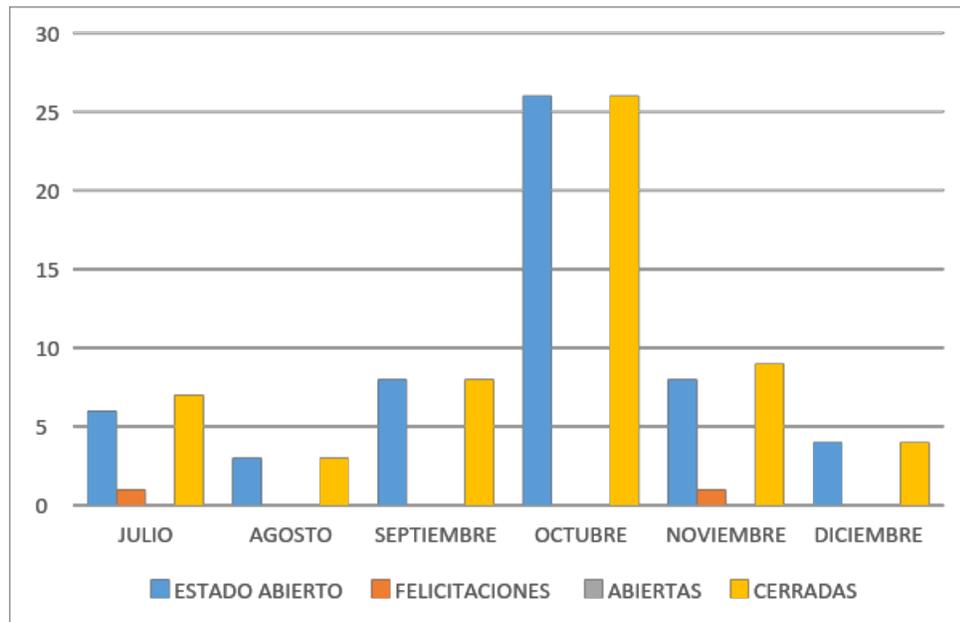


“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co



De las 55 SQR presentadas en el segundo semestre del año 2014 todas ya se encuentran cerradas, observándose el interés y compromiso por parte del Asesor Jurídico para dar solución inmediata a las sugerencias., quejas y reclamos que registraron la comunidad estudiantil.

4. SQR POR PROCESOS

Con respecto al número S, Q Y R por proceso, el que más recibió es el inherente a la Vicerrectoría Académica fue la que más reporto y el que menos, el proceso de Bienestar Universitario que reporto una sola solicitud.

PROCESOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
BIENESTAR UNIVERSITARIO	3	5,45%
VICERRETORIA ACADEMICA	19	34,55%
VICERRECTORIA ADTIVA.	18	32,73%
JURIDICA	10	18,18%
FINANCIERA	1	1,82%
PLANEACION	2	3,64%
BIBLIOTECA	2	3,64%
TOTAL	55	100,00%



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

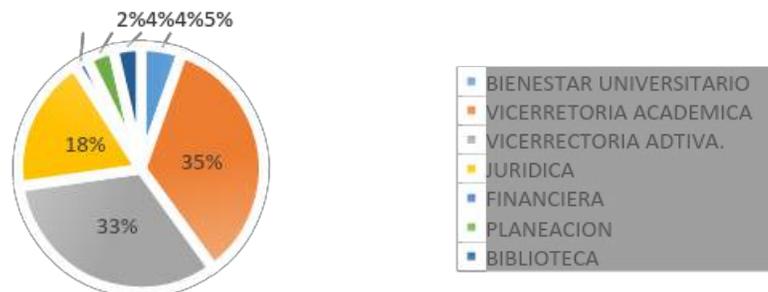
Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

Se aclara que la SQR atribuidas al proceso de Gestión Jurídica, todas son por inconformidades presentadas en la atención de la fotocopiadora y cafetería en razón a que el líder del proceso es el supervisor de dichos contratos y por lo tanto se le asignan a dicho proceso.

S.Q. y R POR PROCESOS - SEM. B /2014



5. TIPIFICACION DE LAS SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS

En lo que tiene que ver con la naturaleza de las SQR que más se presentaron en la entidad, son las quejas con el 61.8%, equivalente a 34 del total de las SQR que fueron de 55 para el semestre B de 2014

	QUEJA	SUGERENCI A	RECLAMO	FELICITACIO N	TOTAL
UNIDADES	34	14	5	2	55
PORCENTAJ E	61,82%	25,45%	9,09%	3,64%	100,00%



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

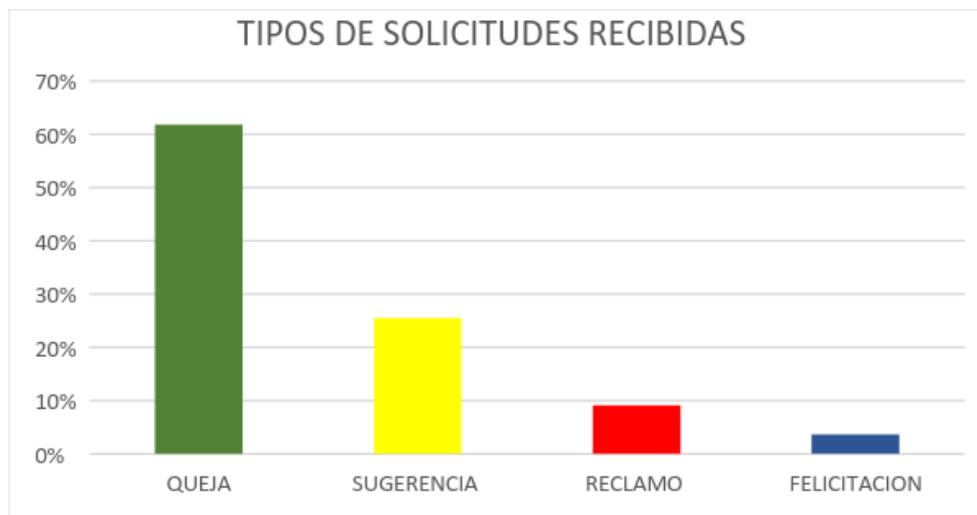
NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

Se observa que se presentan dos felicitaciones a los docentes del programa de Tecnología en Gestión Social y felicitación para la secretaria de la Facultad de Administración, Economía y Contaduría en donde informa lo siguiente:

“Doy felicitaciones a los docentes del programa de Tecnología en Gestión Social VI Noche los cuales son: Marcela Campos Alcalá, Marleny Urquiza, Clara Yolanda Gaitán, Piedad Arce, Sandra Viviana Sánchez, ya que son excelentes docentes a nivel Profesional, Pedagógica y Calidad Humana”.

“A la señora Olga Patricia, secretaria de la facultad de Economía y Contaduría por su colaboración y apoyo en el proceso de pasantías que realice en esta institución su atención es muy buena, sus orientaciones son precisas, puntuales a ellas mil y mil gracias por colaborarme a mí y a todas las personas que ella ayuda y orienta de una manera desinteresada.”



6. COMPARATIVO SEMESTRE A VIGENCIAS 2013 Y 2014

Durante los meses de Agosto a Diciembre del año 2013 se radicaron 86 SQR, frente a 55 en el periodo de Julio a Diciembre del año 2014, evidenciándose una disminución de 36%, teniendo resultados eficaces en las acciones correctivas implementadas, para subsanar las inconformidades registradas en los buzones.

CONCEPTO	SEM B- 2013	SEM B -2014
QUEJAS	40	34
SUGERENCIAS	10	14
RECLAMOS	27	5



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

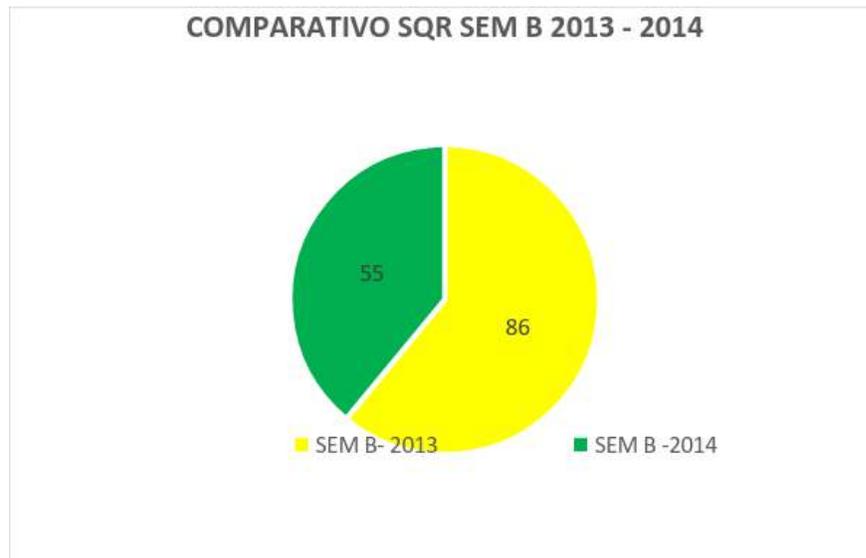
Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

FELICITACIONES	9	2
TOTAL	86	55

Los meses que los usuarios reportan más SQR son los meses de septiembre, octubre y noviembre; en razón que en este periodo se desarrolla el semestre académico en la Institución.



Se observa un aumento significativo en los procesos inherente a la Vicerrectoría académica y Gestión Jurídica, su variación entre las dos vigencias es de 324% y 421% respectivamente. Se refleja una disminución en los procesos de Gestión Administrativa y Financiera. Además es importante mencionar que para los



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

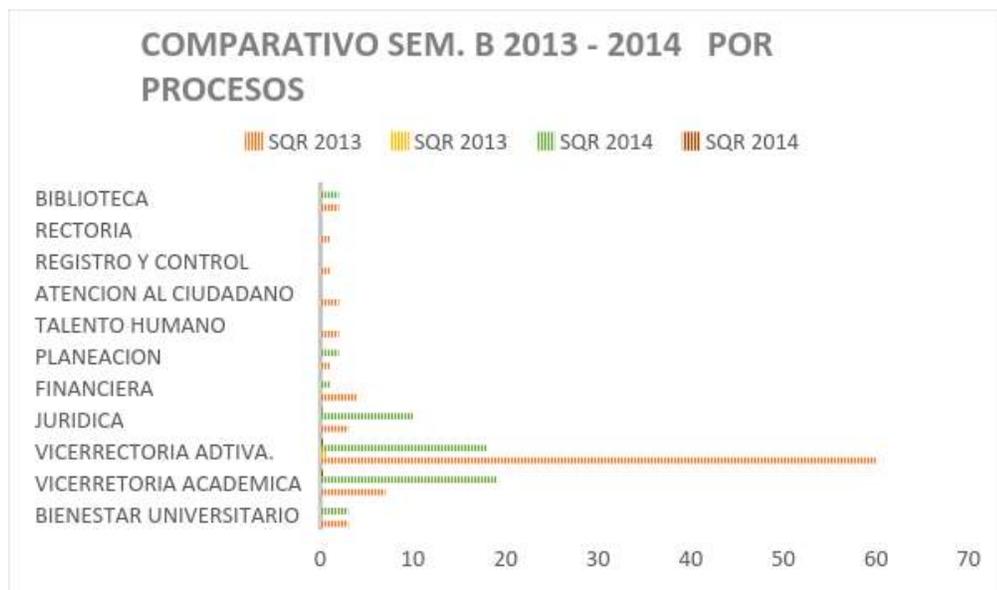
Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

procesos de Talento Humano, Atención al Ciudadano, Rectoría, Registro y Control no se reportó S.Q.R.

PROCESO	SQR 2013	SQR 2014	VARIACION
BIENESTAR UNIVERSITARIO	3%	5%	56%
VICERRECTORIA ACADEMICA	8%	35%	324%
VICERRECTORIA ADTIVA.	70%	33%	-53%
JURIDICA	3%	18%	421%
FINANCIERA	5%	2%	-61%
PLANEACION	1%	4%	213%
TALENTO HUMANO	2%	0%	-100%
ATENCION AL CIUDADANO	2%	0%	-100%
REGISTRO Y CONTROL	1%	0%	-100%
RECTORIA	1%	0%	-100%
BIBLIOTECA	2%	4%	56%



Este grafico se puede observar la variación significativa que obtuvo la Vicerrectoría Administrativa en el semestre B entre las vigencias 2013 y 2014 teniendo una disminución de 42 solicitudes de un año (2013) a otro (2014).



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

7. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda especial cuidado con la respuesta que dá la entidad al quejoso y que la misma, satisfaga y despeja las inquietudes presentadas en el buzón.
Ej.: Respuesta dada por el Dr. Carlos Rivera T. al estudiante Dairo Alejandro Sáenz B en oficio de Julio 15/2014; quien toma un aparte de la respuesta dada por la oficina de Bienestar Universitario, dejando inconclusa la respuesta.
Ej.: Respuesta que da el Asesor Jurídico – Dr. Carlos Andrés Rivera al Sr. Marco Fidel Vega en oficio de fecha Agosto 20 /2014 que dice textualmente: “Comunicándole que la Vicerrectoría Académica, no es la dependencia encargada de las contrataciones de seguros ni de su personal a cargo por lo tanto se hace devolución del oficio en mención”.
- ✓ El trámite de la SQR debe ser de manera inmediata o en el menor tiempo posible evitando que haya la necesidad de requerir en más de una ocasión al funcionario encargado de la respuesta, así como; tener claridad sobre el asunto para que este no ocasione demora en los tiempos de respuesta al quejoso.
- ✓ Se recomienda a los líderes de los procesos, implementar acciones a las SQR que se presenta reiteradamente, con el fin de disminuir el número de solicitudes relacionadas al proceso y a su vez Control Interno hará seguimiento a las Acciones Correctivas propuestas en el semestre anterior y que son reiterativas en el presente, las cuales son:

SQR	PROCESO
Deficiencia en la atención a los usuarios y precios asequibles en la cafetería	Gestión Jurídica
Fallas en la prestación del servicio de la fotocopiadora. En razón a que el contratista anterior falleció, se recomienda que en el nuevo contrato quede estrictamente estipulado las condiciones para prestar un buen servicio.	Gestión Jurídica
Fallas en el horario y la prestación del servicio de la biblioteca	Servicios Académico



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

- ✓ Se recomienda que todas las solicitudes tramitadas, cumplan con un seguimiento eficaz que permita asegurar un mayor control en la gestión al momento de su atención y respuesta.

8. CONCLUSIONES.

- ✓ Se observó el cumplimiento en la atención oportuna de la SQR, todas las solicitudes presentadas se encuentran tramitadas y cerradas.
- ✓ La oficina Asesora de Control interno concluye que el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamos del ITFIP está cumpliendo con el marco misional de la Institución.
- ✓ Se puede evidenciar que cada semestre se disminuye considerablemente el número de SQR recibidas en razón al mejoramiento en la prestación del servicio a los estudiantes.