



"ITFIP" INSTITUCION DE EDUCACIÓN SUPERIOR

LISTADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS Y OTRAS SOLICITUDES DEL CLIENTE ITFIP- 2013

VERSIÓN: 2.0

CODIGO: F02-MJUR01

Febrero

RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD						TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD				SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN		
CONS.	FECHA	CLASE DE EVENTO	ORIGEN	PROCESO / OFICINA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	Pertinencia de la Solicitud	TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD ó RAZON DE LA NO PERTINENCIA	TRAMITE ATENDIDO O REALIZADO POR	FECHA DEL TRAMITE	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL TRATAMIENTO REALIZADO	ESTADO	DEMORA días
1	15-Feb-13	Sugerencia	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Las llaves de los jardines deberian de estar en mejor estado para no desperdiciar el agua "gota a gota el agua se agota.	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	18-Feb-13	Se observo mejoría al respecto	CERRADO	



"ITFIP" INSTITUCION DE EDUCACIÓN SUPERIOR

LISTADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS Y OTRAS SOLICITUDES DEL CLIENTE ITFIP- 2013

VERSIÓN: 2.0

CODIGO: F02-MJUR01

Marzo

RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD						TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD				SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN		
CONS.	FECHA	CLASE DE EVENTO	ORIGEN	PROCESO / OFICINA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	Pertinencia de la Solicitud	TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD ó RAZON DE LA NO PERTINENCIA	TRAMITE ATENDIDO O REALIZADO POR	FECHA DEL TRAMITE	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL TRATAMIENTO REALIZADO	ESTADO	DEMORA días
1	5-Mar-13	FELICITACIONES	ESTUDIANTE	Jefe Financiero	Quiero felicitar al señor Nelson Ramírez jefe del área financiera por su excelente trabajo y la forma en que atiende a las personas	SI	Oficio al Jefe Financiero	ASESOR JURÍDICO			CERRADO	
2	5-Mar-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Vice-rectoria Administrativa	Instalacion de puertas a los baños nuevos.por que hay incomodidad al ingresar a los baños por falta de las mismas.	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	7-Mar-13	Me permito informar que ya	CERRADO	

3	5-Mar-13	Queja	Estudiante	Vice-rectoria Administrativa	Hago la queja sobre las puertas de los baños	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	7-Mar-13	Me permito manifestarle qu	CERRADO	
4	5-Mar-13	Queja	Estudiante	Vice-rectoria Administrativa	La queja es debido a la mala reconstruc	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	7-Mar-13	Me permito informar que se	CERRADO	
5	5-Mar-13	SUGERENCIA	Estudiante	Vice-rectoria Administrativa	Deberan instalar mas dispensadores de agua, en todas los niveles y laboaratorios de electronica tal vez con un paquete de vasos desechables para tomar adecuadamente.	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	7-Mar-13	Me permito informar que dentro del plan de mejora de la institución, está contemplada esta sugerencia como es dotar a la institución de más dispensadores de agua potable para el consumo de nuestra comunidad estudiantil		
6	5-Mar-13	SUGERENCIA	FUNCIONARIO	Vice-rectoria Administrativa	Los estudiantes salen del parqueadero y	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	7-Mar-13	Me permito informar que se ha oficiado a la decana de la facultad de Ciencias Sociales, Salud y Educación, para que apoye en este tema con los estudiantes del programa Promoción Social,	CERRADO	
7	5-Mar-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Registro y Control Academico	La atención de los señores de registro y	SI	Oficio al Jefe de Registro y Control Academico	ASESOR JURÍDICO	19-Mar-13	Me permito informar las personas que atienden en la ventanilla no es que griten a los estudiantes, es que deben hablar duro ya que los parlantes se dañaron y deben casi gritar para ser escuchados por las personas que están afuera; ya esta situación fue comunicada al vicerrector administrativo para que compren unas diademas y así prestar un mejor servicio.	CERRADO	

8	5-Mar-13	SUGERENCIA	ESTUDIANTE	Servicios académicos y de Biblioteca	Debido a que algunos de los alumnos de	SI	Oficio a servicios academicos y de Bbiblioteca	ASESOR JURÍDICO	6-Jun-13	Con respecto a lo anunciado por el estudiante, la oficina de servicios académicos y biblioteca comunica a las directivas el horario a regir en cuanto ala prestacion de los diferentes servicios que ofrece, teniendo en cuenta las tres jornadas mañana ,tarde y noche en consecuencia se determina el siguiente horario de 8,00 am a 12,00m 2,00pm a 10pm esto con el proposito de proyecat los gastos generado por regargos durante el semestre. En ocasiones anteriores se aplico un horario mas extendido al medio dia, hasta 1,00pm pra atencion alos usuarios de la biblioteca a esta hora fue casi nula.	CERRADO	
9	8-Mar-13	FELICITACIONES	ESTUDIANTE	Vice-rectoria Administrativa	Presentan un buen servicio y evitar nos e	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	12-Mar-13	no está muy clara, me permito agradecer el reconocimiento a la gestión que se está dando en estos momentos, pero, no es muy claro la afirmación "evitar nos están mejorando la educación"; ¿A qué se refiere	CERRADO	
10	8-Mar-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Registro y Control Academico	El funcionario de registro y control (Wenc	SI	Oficio al Jefe de Registro y Control Academico	ASESOR JURÍDICO	19-Mar-13	Me permito informar el funcionario en mención (Wenceslao Piraquive) hace dos meses no atiende publico, por que le fue asignado el soporte técnico en los nuevos procesos de matrícula online, la cual se hace por medio de emails y chats	CERRADO	

11	8-Mar-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Registro y Control Académico	El funcionario Wencenlao maneja una mala atención al estudiante, y es grosero con sus compañeros de trabajo y hace regañar a los demás	SI	Oficio al Jefe de Registro y Control Académico	ASESOR JURÍDICO	19-Mar-11	Me permito informar con re	CERRADO	
12	15-Mar-13	FELICITACIONES		Registro y Control Académico	Felicitaciones al gordo de barba de registro. Hace un buen trabajo	SI	Oficio al Jefe de Registro y Control Académico	ASESOR JURÍDICO	15-Mar-11		CERRADO	
13	15-Mar-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Vice-rectoria Administrativa	La selección de futbol necesita de un escenario adecuado para sus entrenamientos, me quejo del mal estado de la cancha, descuido y deterioro del terreno. POSDATA Amarren esas vacas que terminan de dañar la cancha !!!	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	15-Mar-13	Informar que el personal ya	CERRADO	

14	15-Mar-13	RECLAMO	ESTUDIANTE	Decana Facultad Ciencias Sociales y Educacion	En repetidas ocasiones me han citado para los cursos de ingles . 1-Nunca viene el profesor Elver Silva que coja seriedad y dé la cara y que uno como vuelve a creer en esos cursos que son muy interesantes para las personas, y que prenda el celular que no lo apague	SI	Oficio a la Decana Facultad Ciencias Sociales y Educacion	ASESOR JURÍDICO	18-Mar-13	En el semestre A del año en curso no hay registro de correos que evidencien citación a los cursos de Ingles, debido a que en el momento hay 30 preinscritos de los cuales solo han cancelado 3 interesado (se anexa correo de invitación cancelar el curso para iniciar clase2. Presento horario del docente Elver Silva Meneses en donde atiende a los estudiantes y comunidad en general (anexo horario correspondiente al semestre A/2013 DE 20 horas).	CERRADO	
15	15-Mar-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Efrain Oliveros fotocopiadora	El señor de la fotocopiadora atiende muy pésimo	SI	Oficio aEfrain Oliveros fotocopiadora	ASESOR JURÍDICO	18-Mar-13	Me permito informar “ que	CERRADO	

16	15-Mar-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Registro y Control Académico	La chica de Registro y Control la peli negra de gafas no tiene paciencia ni le ayuda a las personas. Cuando uno va, ella nunca presta atención y por lo general lo deja esperando sin respuesta alguna	SI	se ofició a la Jefe de Registro y Control Académico .	ASESOR JURÍDICO	19-Mar-13	Me permito informar la funcionaria en mención esta contratada más para ingresar la información del SNIES; y para atender a un estudiante en la ventanilla en cuanto al proceso de matrícula se debe salir del programa que esta trabajando y entrar al de RYCA, de ahí que se demora un poco en realizar este proceso	CERRADO	
----	-----------	-------	------------	------------------------------	--	----	---	-----------------	-----------	---	---------	--

"ITFIP" INSTITUCION DE EDUCACIÓN SUPERIOR



LISTADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS Y OTRAS SOLICITUDES DEL CLIENTE ITFIP- 2013

VERSIÓN: 2.0

CODIGO: F02-MJUR01

Abril

RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD						TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD				SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN		
CONS.	FECHA	CLASE DE EVENTO	ORIGEN	PROCESO / OFICINA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	Pertinencia de la Solicitud	TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD ó RAZON DE LA NO PERTINENCIA	TRAMITE ATENDIDO O REALIZADO POR	FECHA DEL TRAMITE	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL TRATAMIENTO REALIZADO	ESTADO	DEMORA días
1	5-Apr-13	QUEJA	FUNCIONARIO	Servicios Generales	Señor Rector: Aquileo Medina sabemos que existe una granja con personal a cargo .pero sin funciones porque andan los animales o semovientes por todos los pasillos de la Institución y destrozando los jardines que embellecen la Institución sabemos del costo de estos jardines que dan la buena imagen de la misma y el riesgo que puede causarle a los estudiantes o al personal interno	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	22-Apr-13	Me permito informar que se han dado las respectivas instrucciones a los funcionarios que tienen las funciones de la granja	CERRADO	

2	5-Apr-13	QUEJA	FUNCIONARIO	Servicios Generales	Señor Rector: Sabemos de su espíritu d	SI	Oficio a la Vice-Rectoría Administrativa	ASESOR JURÍDICO	22-Apr-13	Me permito informar que re	CERRADO	
3	5-Apr-13	SUGERENCIA	FUNCIONARIO	Servicios Generales	Como es de conocimiento; .El Señor Re	SI	Oficio a la Vice-Rectoría Administrativa	ASESOR JURÍDICO	22-Apr-13	Me permito informar aunque existe un personal encargado para el mantenimiento de la granja, aun así el personal de celaduría puede colaborar en que los semovientes no crucen las áreas de jardines, ayudando con ubicarlos en los potreros que se tiene aptos para ello; debido a lo anterior le sugiero su apoyo en esta actividad, mientras se soluciona del todo el inconveniente	CERRADO	
4	5-Apr-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Vice-Rectoría Administrativa	Como integrante de la selección de baloncesto, me quejo ante el mal mantenimiento que se le hace al coliseo cubierto, específicamente al campo de juego, ya que es difícil practicar porque no está en condiciones óptimas de juego. Deberían hacer una inversión cambiar el piso para tener mejor agarre hacia la misma (En el ITFIP TAMBIEN JUGAMOS BASKET)	SI	Oficio a la Vice-Rectoría Administrativa	ASESOR JURÍDICO	22-Apr-13	Me permito informar "Que e	CERRADO	

5	12-Apr-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Vice-Rectoria Administrativa	Soy estudiantes de obras Civiles del 1m	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	22-Apr-13	Me permito informar que a	CERRADO	
6	12-Apr-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Registro y Control Academico	La señorita Paola de Control y Registro r	SI	Oficio al Jefe de Registro y Control Academico	ASESOR JURÍDICO	16-Apr-13	la funcionaria en mención e	CERRADO	

7	12-Apr-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Registro y Control Académico	Muy mala atención de la señorita Registradora	SI	Oficio al Jefe de Registro y Control Académico	ASESOR JURÍDICO	16-Apr-13	la funcionaria en mención	CERRADO	
8	12-Apr-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Vice-Rectoría Administrativa	Me preocupa la inseguridad de la cafetería	SI	Oficio a la Vice-Rectoría Administrativa	ASESOR JURÍDICO	15-Apr-13	"La Vicerrectoría administrativa viene estudiando esta situación con el ánimo de adecuar el espacio."	CERRADO	

9	12-Apr-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Vice-Rectoria Administrativa	Mal servicio en la cafeteria	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	19-Apr-13	<p>"Manifiesto de manera respetuosa me permito informar que al personal bajo mi mando se le ha instruido permanente en la forma de contestar, callar y en darle siempre la razón al cliente, optar en caso de insatisfacción de los artículos comestible adquiridos, por cambiárselos con el único propósito de mimar al cliente." "Se hacen ingentes esfuerzos, en todos los aspectos que involucra la atención al cliente, específicamente en cuanto tiene que ver con el genio de ciertos alumnos, que no son todos que quieren que los atienda inmediatamente, que quieren que se les tenga todo listo, que no admiten o colaboran, ni respetan el orden de llegada para ser servidos, no tiene un tris de paciencia en los momentos de mayor afluencia y alguien puede considerar que es que no se le quiere prestar el servicio."</p>	CERRADO	
10	12-Apr-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Vice-Rectoria Administrativa	Mal servicio en la cafeteria	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	22-Apr-13	<p>permito informar "Que sugiero que este tema debe tratarlo con el funcionario que tiene la supervisión del contrato de cafetería, con el fin de lograr mejores resultados de parte del arrendatario." Me permito manifestar que el suscrito Asesor Jurídico es el supervisor del contrato de la cafetería ya se le hizo un requerimiento a la arrendataria en procura de mejorar el servicio y la atención</p>	CERRADO	

11	19-Apr-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Vice-Rectoria Administrativa	En la cafetería el señor (hombre) que atiende, lo hace como se le da la gana y cuando se le da la gana. No tiene un trato respetuoso para el cliente todo es a las patadas	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO		“Como es nuestro único interés el prestar un buen servicio con calidad nuestros clientes, se llamó al señor Fernando y se le dio a conocer la queja, solicitándole un mejoramiento en cuanto a la atención, pero igual manera él expreso, que en ningún momento su trato ha sido como lo define el quejoso, que su actitud es de servicio, sin embargo deja en claro que las instalaciones son muy reducidas para la atención del público en las horas pico, lo que dificulta atender con orden al estudiantado ,por el mismo afán que ellos presentar para ser atendidos.		
12	18-Apr-13	SUGERENCIA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Por favor a los computadores de sala 3	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	22-Apr-13	Los equipos del centro computo (sala 1 sala 2 sala3 sala 4) se encuentra con antivirus Windos defender el cual adquirio la institucion con la compra de las licencias del sistemas operativo Windows 8, no se instalo otro antivirus o no se congelaron los equipos de computo como se venia realizando en anteriores semestres, porque todas las maquinas del centro de computo iban a ingresar al directorio activo lo cual no ha sido posible porque la dependencia coordinacion internert no ha terminado la configuracion del servidor para la el centro de computo.	CERRADO	

13	30-Apr-13	SUGERENCIA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Necesitamos algo que separe a la cafeteSi		Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	6-May-13	"Funcionarios de esta d	CERRADO	



"ITFIP" INSTITUCION DE EDUCACIÓN SUPERIOR

LISTADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS Y OTRAS SOLICITUDES DEL CLIENTE ITFIP- 2013

VERSIÓN: 2.0

CODIGO: F02-MJUR01

Mayo

RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD						TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD				SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN		
CONS.	FECHA	CLASE DE EVENTO	ORIGEN	PROCESO / OFICINA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	Pertinencia de la Solicitud	TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD ó RAZON DE LA NO PERTINENCIA	TRAMITE ATENDIDO O REALIZADO POR	FECHA DEL TRAMITE	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL TRATAMIENTO REALIZADO	ESTADO	DEMORA días
1	3-May-13	RECLAMO	ESTUDIANTE	Vice-Rectoria Administrativa	Falta de Internet en el bloque A tercer piso, un servicio tan indispensable y que a principio de semestre si se utilizaba en este bloque, es una herramienta necesaria para buscar información	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	7-May-13	Mediante la invitación de Mínima Cuantía No 085 del presente año, se han adquirido 8 enrutadores, con la finalidad de proveer el sistema de internet a todas la instalaciones de la Entidad.	CERRADO	

2	3-May-13	ESTUDIANTE	ESTUDIANTE	Vice-Rectoría Administrativa	El espejo de agua que fue construido para el relajamiento de los estudiantes, lleva varias semana sin su funcionamiento, que pasa con esta estructura hay que ponerla a funcionar porque el dinero no está para malgastarlo	SI	Oficio a la Vice-Rectoría Administrativa	ASESOR JURÍDICO	7-May-13	Es preciso indicarle que dicha obra, fue inversión de los estudiantes de Obras Civiles V semestre del periodo A de 2012. Es de anotar que personal operario del ITFIP, revisó el estado actual de dicha obra con el fin de realizar las modificaciones pertinentes debido a que la tubería instalada presenta algunas fallas. La cual se encuentra en el cronograma de labores de es personal.	CERRADO	
3	10-May-13	RECLAMO	ESTUDIANTE	Vice-Rectoría Administrativa	Baranda de protección para la cafetería para la seguridad por el parqueadero de las motos	SI	Oficio a la Vice-Rectoría Administrativa	ASESOR JURÍDICO	15-May-13	"Ingenieros de la Institución"	CERRADO	
4	17-May-13	SUGERENCIA	ESTUDIANTE	Vice-Rectoría Administrativa	Sugiero al señor Rector que por favor tome medidas frente a la parte de la cafetería y el parqueadero de motos ya a mi modo de ver se necesita alguna protección para separar estos espacios	SI	Oficio a la Vice-Rectoría Administrativa	ASESOR JURÍDICO	20-May-13	"En estos momentos nos"	CERRADO	

5	17-May-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Vice-Rectoria Academica	Con la docente Lida Moreno Ingeniera sistemas no existen las recuperaciones, solo se pierde la materia y ya de otra forma se recibe muy poca forma de reforzar el conocimiento el que sabe sabe y el resto que paguen, tengo por entendido que cuando que cuando pierde, más del 50% de un grupo la docente falla en algo y se debe retro alimentar el tema y luego recuperar	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Academica	ASESOR JURÍDICO	22-May-13	No existen recuperaciones	CERRADO	
6	17-May-13	SUGERENCIA	ESTUDIANTE	Vice-Rectoria Academica	Realización de talleres y encuentros formales y educativos de la realización entre marketeng , buen servicio y negocios internacionales, con el ánimo de mejorar las empresas Pymes de nuestra región	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Academica	ASESOR JURÍDICO	19-Jun-13	"De acuerdo a su solicitud	CERRADO	

7	17-May-13	RECLAMO	ESTUDIANTE	Servicios académicos y de Biblioteca	El señor que toma la foto para los carnet se demora un mes para sacar un puto carnet, que demora y mal servicio que hay en cuanto tramites de un documento parece que no pagaran construiré mi propia universidad con juegos de azar y mujerzuelas	SI	Oficio a la Jefe de servicios academicos y biblioteca	ASESOR JURÍDICO	6-Jun-13	Con respecto a lo escrito por el estudiante, me parece un irrespecto con la institucion y los funcionarios que en ella laboran no son los terminos adecuados para la relacion teniendo en cuenta la institucion. Dr. Tamayo en estos casos citar al estudiante a su despacho y los funcionarios responsables de la reclamacion para poder determinar las causales de la queja. Le comento Dr. Tamayo que eel proceso de ¿hacer el carnet estudiantil se empezo a realizar apartir del 15 de Abril el tramite se realiza de un dia para otro. lo cual se puede comprobar por el sistema de carnetizacion.	CERRADO
8	24-May-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Fotocopiadora	La presente es que las copias de la fotocopiadora salen demasiado claras y no se ve el contenido	SI	Oficio al señor de la fotocopiadora	ASESOR JURÍDICO	5-Aug-13	Como quiera en mi esta	CERRADO

9	24-May-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Fotocopiadora	Se solicita que la fotocopiadora tenga una buena tinta ya que las fotocopias están saliendo muy claras y no se pueden ver claramente	SI	Oficio al señor de la fotocopiadora	ASESOR JURÍDICO	5-Aug-13	Como quiera en mi esta	CERRADO
10	31-May-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Vice-Rectoria Academica	Es de gran tristeza que exista una sala de multimedia les y no poder dar uso para lo que es. Y a un no se les dé solución a las petición que realizo el programa de Sistemas y Computación	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Academica	ASESOR JURÍDICO	19-Jun-13	permiso informar "Que la sa	CERRADO

9	22-May-13	RECLAMO	ESTUDIANTE	Jefe Oficina Bienestar Universitario	<p>Reclamo porque siendo integrante de la selección de baloncesto los días que entremos martes y jueves a las 3.30 a 5.00 y 2.30 a 4.00 respectivamente se juegan los partidos del campeonato interno de micro en el coliseo y por dicha razón nos toca entrenar afuera por supuesto la cancha no está en óptimas condiciones. También reclamando por nuestro espacio como selección de entrenar en el coliseo y que por favor respeten nuestro espacio y cambien los horarios del campeonato de micro gracias</p>	SI	Oficio al Jefe Oficina Bienestar Universitario	ASESOR JURÍDICO	28-May-13	En caso del campeonato de	CERRADO
10	24-May-13	SUGERENCIA	ESTUDIANTE	Jefe Oficina Bienestar Universitario	<p>La siguiente es para bienestar universitario funciones hasta las 9.30 p.m; ya que cierran actualmente hasta las 8.30 y pues hay personas que se enferma o tienen un accidente después de esa hora (8.30p.m); también para que haya dotación de medicamentos, y si no cuentan con recursos económicos pues hagan una teletón de medicamentos con los mismos estudiantes. Espero una pronta respuesta</p>	SI	Oficio al Jefe Oficina Bienestar Universitario	ASESOR JURÍDICO	28-May-13	Permiso informar "Que ofici	CERRADO



"ITFIP" INSTITUCION DE EDUCACIÓN SUPERIOR

LISTADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS Y OTRAS SOLICITUDES DEL CLIENTE ITFIP- 2013

VERSIÓN: 2.0

CODIGO: F02-MJUR01

Aug-13

RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD						TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD				SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN		
CONS.	FECHA	CLASE DE EVENTO	ORIGEN	PROCESO / OFICINA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	Pertinencia de la Solicitud	TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD ó RAZON DE LA NO PERTINENCIA	TRAMITE ATENDIDO O REALIZADO POR	FECHA DEL TRAMITE	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL TRATAMIENTO REALIZADO	ESTADO	DEMORA días
1	27-Aug-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Academica	El docente Miller Montealegre no nos ha subido las notas en la plataforma a varios estudiantes de procesos administrativos III noche y dice que ya cumplió con lo que le compete en su trabajo y si él no nos sube las notas en la fecha establecida nos veremos obligados a comprar planillas.	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Academica	ASESOR JURÍDICO	3-Sep-13	De acuerdo a su solicitud me permito informarle que se revisó la plataforma institucional de registro y control académica RYCA, del espacio académico fundamentos de Mercadeo correspondiente al III semestre del programa Técnica Profesional en procesos Administrativos y se verifico en las notas registrada de 22 estudiantes todos con calificación definitiva, de los cuales el 86% aprobaron, perdió un estudiante que equivales el 4% y dos no presentaron evaluaciones, es decir el 10%."	CERRADO	

2	27-Aug-13	QUEJA		Coordinadora Grupo Interno de Trabajo de Trabajo Humano	Como no habían insumos para esta queja, decidí redactarla es esta manera. Hoy aproximadamente a las 10.00 AM. Me permití ingresar a la oficina del Talento Humano pro quinta vez a solicitar un tiempo de servicios solicitado hace más de dos meses a la funcionaria María Doris Ortiz Nustez y para NO sorpresa mía, no me habían elaborado nada. No quiero errar que es algo personal, ni que es olvido de ella, ni que es ineptitud. Sera que ella esta tan burocratizada que está cayendo en vicios de funcionario público que se sabe dueño del cargo.	SI	Oficio a la Coordinadora Grupo Interno de Trabajo de Trabajo Humano	ASESOR JURÍDICO	5-Sep-13	Que se revisó el caso y toda vez	CERRADO	
3	27-Aug-13	RECLAMO	Estudiante	Vicerrectoria Administrativa	Respetados señores, por medio de la presen	SI	se ofició al Vicerrector Administrativo	ASESOR JURÍDICO	4-Sep-13	me permito informar "Rec	CERRADO	

4	27-Aug-13	SUGERENCIA	Docente	Vice-Rectoria Académica	La sala de inglés y contigua a la oficina de co	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Académica	ASESOR JURÍDICO	3-Sep-13	De acuerdo a su solicitud	CERRADO	
5	27-Aug-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Académica	El señor Cesar Bravo es una grosería no debería estar en nuestra institución por que no sabe tratar a las personas todo a las patadas. No trate mal a las personas todos somos iguales nadie es menos que usted	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Académica	ASESOR JURÍDICO	10-Sep-13	"Que esta situación sobre el doc	CERRADO	

6	27-Aug-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Falta de cumplimiento en el horario de trabajo de parte del trabajador de Financiera	SI	se ofició al Vicerrector Administrativo	ASESOR JURÍDICO	4-Sep-13	Me permito informar "Se ha	CERRADO	
7	27-Aug-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Academica	Me parece que está muy mal hecho que para solicitar un contenido programático tenga que pagar \$24.000 y tras el hecho me toque comprar un CD no entiendo entonces para qué son los \$24.000 Gracias.	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Academica	ASESOR JURÍDICO	3-Sep-13	De acuerdo a su solicitud me	CERRADO	

8	27-Aug-13	SUGERENCIA	Estudiante	Oficina Registro y Control Academico	Las secretarias de registro y control nunca sa	SI	Oficio a la oficina de Registro y Control Academico	ASESOR JURÍDICO	17-Nov-11	Me permito informar "Se cond	CERRADO	
9	27-Aug-13	SUGERENCIA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	La oficina de Financiera la cual es atendido por e	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa.	ASESOR JURÍDICO	4-Sep-13	Me permito informar "Se ha	CERRADO	

10	27-Aug-13	SUGERENCIA	Estudiante	Oficina Binestar Uniersitario	Las secretarias de Bienestar Universitario e	si	Oficio a la oficina de Bienestar Universitario.	ASESOR JURÍDICO	18-Sep-13	Me permito informar "Que los	CERRADO	
----	-----------	------------	------------	-------------------------------	--	----	---	-----------------	-----------	------------------------------	---------	--


"ITFIP" INSTITUCION DE EDUCACIÓN SUPERIOR
LISTADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS Y OTRAS SOLICITUDES DEL CLIENTE ITFIP- 2013

						VERSIÓN: 2.0			CODIGO: F02-MJUR01			
Sep-13												
RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD						TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD				SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN		
CONS.	FECHA	CLASE DE EVENTO	ORIGEN	PROCESO / OFICINA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	Pertinencia de la Solicitud	TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD ó RAZON DE LA NO PERTINENCIA	TRAMITE ATENDIDO O REALIZADO POR	FECHA DEL TRAMITE	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL TRATAMIENTO REALIZADO	ESTADO	DEMORA dias

1	2-Sep-13	QUEJA	Estudiante	Jefe Financiero	No he podido matricularme porque no he podido adquirir el seguro Estudiantil llevo 3 días, por culpa de esta persona me toco pagar matricula extraordinaria por favor necesitamos una solución	SI	Oficio dirigido al jefe Financiero	ASESOR JURÍDICO	16-Sep-13	En respuesta de una queja presentada por parte de un estudiantes, del día 28 de agosto de 2013, referente al horario de la vendedora de seguros. Considerando que existen otros requerimientos que manifiestan esta misma inconformidad y teniendo en cuenta que es un proceso que no depende de la coordinación financiera se comunicará a la aseguradora, para que en posteriores procesos de matrícula se atienda en un horario acorde a los requerimientos	CERRADO	
2	2-Sep-13	RECLAMO	Estudiante	Jefe Financiero	Solicitar la atención y hora fija de la vendedora de seguros ya que en toda la jornada de matrícula nunca se encontraba y por tal motivo toca pagar extraordinaria	SI	Oficio dirigido al jefe Financiero	ASESOR JURÍDICO	13-Sep-13	En respuesta de una queja presentada por parte de un estudiantes, del día 28 de agosto de 2013, referente al horario de la vendedora de seguros. Considerando que existen otros requerimientos que manifiestan esta misma inconformidad y teniendo en cuenta que es un proceso que no depende de la coordinación financiera se comunicará a la aseguradora, para que en posteriores procesos de matrícula se atienda en un horario acorde a los requerimientos	CERRADO	

3	2-Sep-13	QUEJA	Estudiante	Servicios académicos y de Biblioteca	Se presenta la queja por motivos de que necesitamos las salas de audiovisuales y los video Beam a las 7.00 AM no a las 8.30 AM por motivos que nos estamos viendo perjudicados con los docentes.	SI	Oficio a la Jefe de servicios académicos y biblioteca	ASESOR JURÍDICO	20-Nov-13	me permito informar ".Que la sala No.01 de audiovisuales está asignada de 6.00 a 10.00 pm. durante el semestre A y B del 2013 como aulas de clase, según directrices de la facultad de Ingeniería, además la queja debe llevar la hora del incumplimiento ya que se trabajan las tres jornadas, es de anotar que muchas veces los implicados se amparan en un incumplimiento por parte de los funcionarios responsables de esta actividad, para quedar bien ante una situación de irresponsabilidad por parte de ellos y que deberían resolver ante el docente	CERRADO	
4	6-Sep-13	FELICITACION	Estudiante	Atención al Ciudadano	.-"(...) La presente es para felicitar a la func	SI	Oficio dirigido a la funcionaria de atención al ciudadano	ASESOR JURÍDICO	6-Sep-13		CERRADO	
5	6-Sep-13	FELICITACION	Estudiante	Oficina Financiera	.-"(...) Más que una felicitación es un agrade	SI	Oficio dirigido al funcionario de Financiera.	ASESOR JURÍDICO	6-Sep-13		CERRADO	

6	6-Sep-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Académica	Solicito autorización para poder hacer la matrícula académica y me la expiden, pero en registro y control dicen que no se puede porque tiene que recibir de parte de académico resolución para poder abrir la plataforma, entonces no sé quién manda a quien, porque ellos hacer caso omiso a esta situación	SI	Oficio dirigido al Vicerrector Académico	ASESOR JURÍDICO	10-Sep-13	De acuerdo a su solicitud esperamos aclarar la situación del permiso o autorización para matrícula extraordinaria, se presenta en el momento que se realizó una actividad hasta el 4 de septiembre como fecha última de cerrar la plataforma se trabajó hasta las 8 p.m. pero los estudiantes no lo realizaron entonces mientras el consejo académico se reunieron para responder solicitudes de estudiantes el jueves 5 de septiembre y de ahí se comenzó nuevamente el proceso, y se dialogó con la funcionaria Claudia Patricia Guzmán González para continuar mejorando nuestros procesos.	CERRADO
7	6-Sep-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Académica	Se solicita el permiso para terminar de hacer la matrícula académica y el personal de registro y control se niega a solucionarnos el problema de la plataforma sabiendo que el vicerrector mando y firmo una serie de cartas para poder dar solución al problema y los de registro y control no hacen nada para solucionarlos o sea que los estudiantes no podemos asistir a clases no porque uno quiera sino por culpa de ellos registro contra académico	SI	Oficio dirigido al Vicerrector Académico	ASESOR JURÍDICO	10-Sep-13	De acuerdo a su solicitud esperamos aclarar la situación del permiso o autorización para matrícula extraordinaria, se presenta en el momento que se realizó una actividad hasta el 4 de septiembre como fecha última de cerrar la plataforma se trabajó hasta las 8 p.m. pero los estudiantes no lo realizaron entonces mientras el consejo académico se reunieron para responder solicitudes de estudiantes el jueves 5 de septiembre y de ahí se comenzó nuevamente el proceso, y se dialogó con la funcionaria Claudia Patricia Guzmán González para continuar mejorando nuestros procesos	CERRADO

8	6-Sep-13	SUGERENCIA	Estudiante	Oficina Binestar Uniersitario	Deberían mejorar la atención médica a los estudiantes ya que muy pocas veces se encuentra un doctor en la zona de atención médica	SI	Oficio a la oficina de Bienestar Universitario.	ASESOR JURÍDICO	18-Sep-13	Que en la planta de personal	CERRADO	
9	23-Sep-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Por favor solicitamos un ventilador y un tablero más grande en la aula de Bilingüismo y gracias por su valiosa atención	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	8-Oct-13	Me permito informar " Hem	CERRADO	
10	23-Sep-13	FELICITACION	Estudiante	Oficina Atención al ciudadano	.-"(...) La presente es para dar una felicitaci	SI	Oficio a la Oficina Atención al ciudadano	ASESOR JURÍDICO	23-Sep-13		CERRADO	

11	23-Sep-13	QUEJA	Estudiante	Oficina de Internet	Me quejo por la falta de mantenimiento que.	SI	Oficio a la Oficina de Internet	ASESOR JURÍDICO	23-Sep-13	Me permito informar " Que la	CERRADO	
12	23-Sep-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Desde hace muchos años en el laboratorio de electrónica tiene malos olores provenientes de ratones y chimbilás, los cuales están perjudicando la salud de los estudiantes de electrónica en general .Se solicita un mantenimiento preventivo y curativo con fumigación y limpieza de los laboratorios y almacén de elementos.	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	8-Oct-13	Me permito informar " Hem	CERRADO	
13	23-Sep-13	FELICITACION	Estudiante	Oficina Atención al ciudadano	Quiero felicitar a la oficina de atención al ciudadano "doña Blanca" por ese carisma, esa entrega y ese amor con el que atiende y ayuda a todas aquellas personas que nos acercamos a pedir alguna ayuda, Ojala todas las oficinas del "ITFIP" algún día no atiendan de esta manera.	SI	Oficio a la Oficina Atención al ciudadano	ASESOR JURÍDICO	23-Sep-13		CERRADO	

14	23-Sep-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Debido al NO mantenimiento de nuestras salas de laboratorio de electrónica, hay varios compañeros enfermos por el mal olor generado en estos lugares académicos, para lo cual solicitamos realicen una fumigación y aseo general para evitar estos olores y hacer clase normalmente y si es posible instalar extractores en los laboratorios y en los cuartos de electrónica	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	8-Oct-13	Me permito informar " De m	CERRADO	
15	23-Sep-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	.-"(...) En el salón 205 C no tiene puerta por	SI	Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	8-Oct-13	Me permito informar " Hem	CERRADO	

16	23-Sep-13	SUGERENCIA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Yo sugiero que deberían poner más seguridad	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	8-Oct-13	Me permito informar " La er	CERRADO	
17	23-Sep-13	FELICITACION	Estudiante	Celadores	Una grata felicitación para el celador Omitar porque hace una labor muy buena y pide el carnet	SI	Oficio a los celadpres	ASESOR JURÍDICO	23-Sep-13		CERRADO	
18	23-Sep-13	SUGERENCIA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Me gustaría que en los baños hubiese un servicio dispensador de jabón para manos	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	8-Oct-13	Me permito informar " Para	CERRADO	
19	23-Sep-13	SUGERENCIA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Se debería portar el carnet tanto estudiantes como funcionarios, colgado o puesto en buso, debido que lo que hago esta sugerencia es porque al entrar un estudiante es incómodo que al celador pregunte el carnet, pero sería mejor que todos lo lleváramos mas que todos los estudiantes con estuche y correa con símbolos del ITFIP en el cuello así se evitaría todo esto	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	8-Oct-13	Me permito informar " Me permito comunicarle que en este sentido, es importante que cada estudiante busque la forma de presentar su carnet al ingreso de la institución sin que se afecte la atención del personal de celaduría , evitando si traumatismo en el acceso."	CERRADO	



"ITFIP" INSTITUCION DE EDUCACIÓN SUPERIOR

LISTADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS Y OTRAS SOLICITUDES DEL CLIENTE ITFIP- 2013

VERSIÓN: 2.0

CODIGO: F02-MJUR01

Oct-13

RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD						TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD				SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN		
CONS.	FECHA	CLASE DE EVENTO	ORIGEN	PROCESO / OFICINA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	Pertinencia de la Solicitud	TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD ó RAZON DE LA NO PERTINENCIA	TRAMITE ATENDIDO O REALIZADO POR	FECHA DEL TRAMITE	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL TRATAMIENTO REALIZADO	ESTADO	DEMORA días
1	4-Oct-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Me parece muy bien que el ITFIP implemente un sistema de seguridad privada, aunque, hablo por mí sé que cientos de estudiantes este en la misma vengo del municipio de Guamo y no estoy de acuerdo en que nos hagan bajar de la ruta para entrar e igualmente que debemos salir a pie teniendo en cuenta que venimos agotados de una jornada laboral y llegamos sobre el tiempo	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	18-Oct-13	Me permito informar "A la e	CERRADO	
2	4-Oct-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Con el servicio de seguridad, estoy inconforme ya que en el día de hoy llovió por la mañana, y no dejaban ingresar motos, taxis, vehículos que trajeran a estudiantes, pero si dejaron ingresar a los vehículos que trajera a funcionarios y docentes, en mi concepto si es una ley, es para todos, porque solo los estudiantes se tienen que mojar y los funcionarios si tienen corona, es injusto	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	18-Oct-13	Me permito informar "Debido a los servicios que presta la institución, se viene estudiando la posibilidad de limitar completamente el acceso de automotores particulares, únicamente se permitirá el acceso de automotores oficiales y de servidores, por lo tanto para próximos meses la restricción será mayor."	CERRADO	
3	4-Oct-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Es el recontra colmo que a uno lo traigan cubierto y seco y lo hagan bajar con lluvia y se moje totalmente que por que no dejan entrar ni taxi y por qué a funcionarios y gente conocidos también si lo dejaron entrar eso es el colmo sin los estudiantes el ITFIP no sería NADA NADA	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	18-Oct-13	Me permito informar ".A la e	CERRADO	

4	4-Oct-13	FELICITACION	Estudiante	Decana Facultad de Ciencias Sociales y Educacion	La decana de la Facultad de ciencias Sociales y Educación Luz Marina por su excelente Gestión a colaboración con los estudiantes del programa muchas gracias.	SI	Oficio a laDecana Facultad de Ciencias Sociales y Educacion	ASESOR JURÍDICO	/10/2013		CERRADO	
5	4-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Es el colmo que solo dejen entrar a los funcio	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	18-Oct-13	Me permito informar ".A la empresa de vigilancia SEGURIDAD DE COLOMBIA LTDA, se le ha dado instrucciones con el fin de evitar inconvenientes a los estudiantes al ingreso de la institución en días de lluvia, para lo cual estos deberán permitir el ingreso dentro del automotor."	CERRADO	
6	4-Oct-13	SUGERENCIA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	.-"(...) La institución como Institución Pública	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	18-Oct-13	Me permito informar " Dentro de los proyectos de obras a realizar dentro de la institución se tiene planificados accesos para discapacitados, por lo tanto en próximos meses, la ciudadanía en general podrá apreciar el resultado de estos proyectos."	CERRADO	
7	15-Oct-13	FELICITACION	Estudiante	Rectoria	Una grata felicitación pues por fin tenemos una seguridad privada que si vale la pena gracias a los directivos, funcionarios y al doctor Rector por hacernos sentir seguros y cada día más orgulloso de nuestra institución. Claro está que la seguridad privada tiene algunas inconformidades, pero nada que no se pueda solucionar.	SI	Oficio a la Rectoria	ASESOR JURÍDICO	18-Oct-13	Me permito informar "La en	CERRADO	

8	15-Oct-13	SUGERENCIA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Me parece muy bien que refuercen la seguridad del Itfip , pues lo necesitamos pero llegue a una conclusión, como es posible que haya presupuesto para pagar a 4 celadores y no haya presupuesto para invertir en salones de clase que tanta falta nos hacen espero que con el presupuesto que le fue aprobado a la institución logren mejorarla	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	18-Oct-13	Me permito informar "Para	CERRADO	
9	15-Oct-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Pongan el espejo del baño de los hombres.	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	16-Oct-13	Me permito informar "La vic	CERRADO	
10	15-Oct-13	FELICITACION	Estudiante	Rectoria	Por la buena seguridad.	SI	Oficio a la Rectoria	ASESOR JURÍDICO	16-Oct-13	Me permito informar "La fra	CERRADO	
11	18-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Según tengo entendido en las entidades de	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	23-Oct-13	Me permito informar "En es	CERRADO	

12	18-Oct-13	SUGERENCIA	Estudiante	Vice-Rectoría Administrativa	Mi sugerencia es la siguiente, como ya no c	SI	Oficio a la Vice-Rectoría Administrativa	ASESOR JURÍDICO	23-Oct-13	Me permito informar ".En es	CERRADO	
13	25-Oct-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoría Administrativa	En la portería el día 22 de Octubre del presente año a las 6.10pm. uno de los porteros se puso altanero y grosero y nos pidió los carnet de malas maneras nos hizo bajar del vehículo que veníamos. Por favor que sean más amables y esto me parece que antes de mejorar indispone.	SI	Oficio a la Vice-Rectoría Administrativa	ASESOR JURÍDICO	29-Oct-13	<i>Me permito informar ".La Vicerrectoría Administrativa agradece las sugerencias presentadas, y estaremos atentos a revisar la situación con la empresa de seguridad contratada</i>	CERRADO	
14	25-Oct-13	SUGERENCIA	Estudiante	Vice-Rectoría Administrativa	Mi sugerencia es que con esa nueva seguridad que implementaron en la Institución a la entrada, afectas a las personas que nos desplazamos de otros pueblos aléjanos, nos hacen bajar a la entrada cuando sugiero que los celadores se suban y pidan el carnet."	SI	Oficio a la Vice-Rectoría Administrativa	ASESOR JURÍDICO	29-Oct-13	Me permito informar ".La entidad se reserva el derecho de acceso de vehículos particulares, buses y busetas a las instalaciones, ocupados con estudiantes, por lo tanto estará atenta a estudiar de nuevo la situación con la empresa de seguridad contratada	CERRADO	

15	25-Oct-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Me parece algo muy feo hacia nosotros los estudiantes de la Institución tantos requisitos para entrar y salir de la Institución con esa vigilancia. Además genera que lleguemos más tarde a clase.	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	29-Oct-13	Me permito informar ".Los	CERRADO	
16	25-Oct-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Me parece el colmo el sistemas de seguridad en el ITFIP, no lo han implementado correctamente cómo es posible que dejen entrar el bus desocupado, a los bajan y mi requisan y muchas veces no piden el carnet, si van a implementar un sistema de seguridad, con ellos incurrn en gastos adicionales, porque no hacen una planeación correcta acompaño de un buen estudio de investigación	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar ". Debido a los servicios que presta la institución, se viene estudiando la posibilidad de limitar completamente el acceso de automotores particulares, únicamente se permitirá el acceso de automotores oficiales y de servidores, por lo tanto para próximos meses la restricción será mayor	CERRADO	
17	25-Oct-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Todos los estudiantes de los municipios aled	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Debido a los servicios que presta la institución, se viene estudiando la posibilidad de limitar completamente el acceso de automotores particulares, únicamente se permitirá el acceso de automotores oficiales y de servidores, por lo tanto para próximos meses la restricción será mayor.	CERRADO	
18	25-Oct-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Me parece súper incómodo y ridículo la segu	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conforme a las situaciones que se vienen presentando, la empresa de seguridad está estudiando la forma de manejar el ingreso evitando hacia el futuro que se presenten inconvenientes al acceso y salida de los estudiantes.	CERRADO	

19	25-Oct-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Desde mi punto de vista me parece que el sistema o control de vigilancia que se está implementando actualmente no es el adecuado, especialmente para los estudiantes que vienen de otros pueblos; pues deberían de solicitar el carnet, revisar pero dejarnos ingresar luego en el mismo medio de transporte.	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Confid"	CERRADO	
20	25-Oct-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	La incomodidad causada a la entrada y ahora la salida de la universidad, ya que nos hacen bajar del bus y caminar hasta la instalaciones de la universidad causando así un retraso en nuestros horarios de clase.	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Confid"	CERRADO	
21	25-Oct-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Es una queja sobre la manera de cómo nos trata los funcionarios encargado de la seguridad de la institución ya que estos nos obliga a bajar de los automóviles, nos requisan las pertenencias como si fuéramos unos delincuentes.	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Confid"	CERRADO	
22	25-Oct-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Por la mala atención en la portería y hacer bajar	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Debid"	CERRADO	

23	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Los controles implementados en cuanto a s	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conf	CERRADO	
24	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Entrada hacia el ITFIP desde la portería es	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conf	CERRADO	
25	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	La presente es para demostrar la inconformidad que tengo sobre el control del bus pues al salir de la Institución debemos bajarnos y solo es para esta pues no piden documentos ni hay mayor control. Me parece que deben implementar mejor la norma, pues ya hemos ingresado a la institución no entiendo por qué bajarnos del bus al salir y esto nos retrasa pues somos de municipios lejanos y la institución debe colaborar Gracias."	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conforme a las situaciones que se vienen presentando, la empresa de seguridad está estudiando la forma de manejar el ingreso evitando hacia el futuro que se presenten inconvenientes al acceso y salida de los estudiantes	CERRADO	
26	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Nos hacen bajar injustificadamente a la salida del ITFIP sin hacer requisita ni pedir el carnet entonces es algo ilógico."	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conf	CERRADO	

27	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Para que a la entrada de la institución a las personas que vienen de otros sitios no nos hagan bajar a la entrada	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conforme a las situaciones que se vienen presentando, la empresa de seguridad está estudiando la forma de manejar el ingreso evitando hacia el futuro que se presenten inconvenientes al acceso y salida de los estudiantes.	CERRADO	
28	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Es sobre la vigilancia del ITFIP ya que nos están haciendo bajar del bus a la entrada y a la salida ni siquiera nos requisan, lo hacen solo por vernos caminar, y si piden el carnet a la entrada y nos hacen bajar y revisan el bus no veo por qué a la salida deben hacer lo mismo.	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conforme a las situaciones que se vienen presentando, la empresa de seguridad está estudiando la forma de manejar el ingreso evitando hacia el futuro que se presenten inconvenientes al acceso y salida de los estudiantes.	CERRADO	
29	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Respecto a la seguridad privada, debido a que nos hacen bajar de las busetas para supuestamente requisarnos pero no lo hacen por tal razón nos parece que el sistema implantado no lo hacen correctamente, igualmente el hecho que nos hacen bajar de las busetas y dejan entrar las busetas desocupadas si lo vemos de que punto de vista es algo absurdo, por este motivo solicito una solución a esta problemática."	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conforme a las situaciones que se vienen presentando, la empresa de seguridad está estudiando la forma de manejar el ingreso evitando hacia el futuro que se presenten inconvenientes al acceso y salida de los estudiantes.	CERRADO	
30	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Soy estudiante de Administración VIII semestre	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conforme a las situaciones que se vienen presentando, la empresa de seguridad está estudiando la forma de manejar el ingreso evitando hacia el futuro que se presenten inconvenientes al acceso y salida de los estudiantes.	CERRADO	

31	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Soy estudiante vengo del municipio de Salda	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conf"	CERRADO	
32	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Que nos hacen bajar del bus pudiendo subir y mirar el carnet dentro del bus.	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conf"	CERRADO	
33	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Se debe tener en cuenta que soy una persona honrada honesta que vengo con el fin de aprender, capacitarme y el obstáculo es al ingreso de esta institución Educativa pues me demoran para ingresar 1- cuando ingresamos los estudiantes del Guamo nos hacen bajar del bus "BUS" que nos recoge sobre las 6.00pm. al realizar el traslado estamos llegando a las 6.30pm. cuando ya han iniciado clases por ende al ingresar a pie me dan las 6.40 pm. Este servicio de vigilancia entorpece el objetivo principal capacitarme, aprender.	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conf"	CERRADO	
34	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	El servicio de salvaguarda y custodia privada del claustro académico se está quedando corto en la implementación de la seguridad puesto que al no contar ni con elementos suficientes y con abuso de autoridad, se están llevando dichos procesos vigilante mal.	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conf"	CERRADO	

35	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Como es posible que nos hagan bajar del bu	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conf	CERRADO	
36	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Me parece injusto la falta de consideración	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conf	CERRADO	
37	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Es reclamo es debido al mal organiza mient	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conf	CERRADO	
38	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Ineficiencia con respecto a la seguridad privada, este es un tema que de verdad está muy mal, en especial con el trato de los estudiantes que viven fuera del Espinal, nosotros ya conociendo que somos estudiantes nos hacen bajar de los buses, tanto de entrada como de salida, cuando en muchas ocasiones ni nos piden el carnet ni requisan entonces para qué sirve eso	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conf	CERRADO	

39	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Inconformidad al hacer que los estudiantes de las rutas tengan que bajar del bus a la salida. Sin hacer una breve requisa y tener que muchas veces quedarse de esa ruta.	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conf"	CERRADO	
40	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Este reclamo lo hago con el fin de hacerles saber la inconformidad que se está viendo a la entrada y a la salida del ITFiP ya que así como se organizan a la entrada debería ser igual a la salida y no hacernos bajar de los buses .	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conf"	CERRADO	
41	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Es aburrido estar bajándose del bus a la entrada y salida y fuera de eso no revisan los buses.	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conf"	CERRADO	
42	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoria Administrativa	Me parece una falta de respeto a nosotros lo	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conf"	CERRADO	

43	25-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoría Administrativa	La situación es la siguiente en el momento	SI	Oficio a la Vice-Rectoría Administrativa	ASESOR JURÍDICO	30-Oct-13	Me permito informar "Conf"	CERRADO	
44	28-Oct-13	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoría Administrativa	<i>De Antemano Agradezco la respuesta a mi queja</i>	SI	Oficio a la Vice-Rectoría Administrativa	ASESOR JURÍDICO	1-Nov-13	En la oficina de Vicerrector	CERRADO	

45	31-Oct-13	RECLAMO	Estudiante	Vice-Rectoría Administrativa	El día 27 de Octubre de 2013, por el correo del	SI	Oficio a la Vice-Rectoría Administrativa	ASESOR JURÍDICO	6-Nov-13	En la oficina de Vicerrectoría Administrativa, nos dan respuesta que ya se atendió a un reclamo del estudiante por el correo del buzón de sugerencias, quejas y reclamos de Flandes, virtual. Flandes, de manera respetuosa me permito informar " Que revisada la queja de la referencia, fue necesario remitirla a la vicerrectoría académica así mismo al docente WILSON MAURICIO PIMIENTO quien tiene al supervisión de los equipos de cómputo de la entidad, con el fin de verificar la situación que se viene presentado en ese CERES.	CERRADO
----	-----------	---------	------------	------------------------------	---	----	--	-----------------	----------	---	---------


"ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
LISTADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS Y OTRAS SOLICITUDES DEL CLIENTE ITFIP- 2013

VERSIÓN: 2.0 CODIGO: F02-MJUR01
- NOVIEMBRE -13

RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD						TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD				SEGUIMIENTO DE LA SITUACIÓN		
CONS.	FECHA	CLASE DE EVENTO	ORIGEN	PROCESO / OFICINA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	Pertinencia de la Solicitud	TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD ó RAZON DE LA NO PERTINENCIA	TRAMITE ATENDIDO O REALIZADO POR	FECHA DEL TRAMITE	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN CON EL TRATAMIENTO REALIZADO	ESTADO	DEMORA días

1	5-Nov-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Jefe Oficina Bienestar Universitario	En vista de que los productos están a bajo precio en cuanto a alimentos los precios de aquí están muy elevados y nosotros como estudiantes nos vemos afectados. Los precios de aquí no tienen comparación, están respecto a otras universidades o Instituto demasiado exagerados.	SI	Oficio al Jefe Oficina Bienestar Universitario	ASESOR JURÍDICO	13-Nov-13	Me permito informar "Como quiera que no hay precios de referencia, considero no tengo elementos de juicio para decir si son o no son elevados los precios y en consecuencia es pertinente que la institución designe una comisión con participación de Estudiantes, Docentes y personal Administrativo, para que se practiquen visitas a establecimientos comerciales e Instituciones de Educación Superior y con base en ello regular los precios de los productos que se expandan en cafetería. Igualmente es necesario que en el contrato de arrendamiento se deje bien claro que los precios serán regulados por la Institución. Se le anexa acta de Noviembre 08 de 2013 del listado de precio"	CERRADO	
2	5-Nov-13	RECLAMO	Estudiante	Jefe Oficina Bienestar Universitario	Soy estudiante del programa Procesos Administrativos IV nocturna y presente electiva en el periodo A2013 en Microfútbol, cuando fueron publicadas las notas aparecí en la electiva GIMNASIA y sin ninguna nota. Me dirigí a Bienestar universitario, donde me dijeron que buscara al docente, el cual no he podido ubicar.	SI	Oficio al Jefe Oficina Bienestar Universitario	ASESOR JURÍDICO	13-Nov-13	Me permito informar "En a	CERRADO	

3	5-Nov-13	SUGERENCIA	Docente	Vice-Rectoría Administrativa	La ventana del aula 319 A se encuentra rota y no ha sido reemplazadas o por lo menos quitar el excedente de los vidrios que están puestos sobre el marco de la ventana. Agradecemos su colaboración.	SI	Oficio a la Vice-Rectoría Administrativa	ASESOR JURÍDICO	13-Nov-13	Me permito informar "La vicerrectoría Administrativa agradece las sugerencias presentadas, y estaremos atentos a revisar la situación reseñada en la sugerencia presentada por el docente"	CERRADO	
4	18-Nov-13	QUEJA	Estudiante	Servicios académicos y de Biblioteca	El 07 de noviembre el señor de la sala nunca apareció abrir la puerta y habiendo apartado la sala con días de anticipación para que dejan personas irresponsables que hacen que luego los irresponsables terminan siendo nosotras.	SI	Oficio a la Jefe de servicios académicos y biblioteca	ASESOR JURÍDICO	20-Nov-13	Que con la información que usted me suministra queda difícil averiguar sobre lo sucedido ya que no tengo el dato de la hora, la persona solicitante y el número de identificación de sala de audiovisuales, por lo anterior si recurro al formato que utilizamos para la planeación de las salas debo tener en cuenta lo enunciado anteriormente, para determinar la responsabilidad de los sucedido.	CERRADO	
5	18-Nov-13	QUEJA	Estudiante	Servicios académicos y de Biblioteca	El 07 de noviembre había apartado la sala 1 porque teníamos que exponer, pero no fue posible realizar la exposición en dicha sala porque el señor que tenía o el responsable de abrir la sala no apareció. Deberían de asignar una persona responsable y no una persona que estudia de noche y no puede cumplir sus funciones, esto afecta mucho a los estudiantes, se supone que si uno aparta una sala es porque la necesita	SI	Oficio a la Jefe de servicios académicos y biblioteca	ASESOR JURÍDICO	20-Nov-13	Que la sala No.01 de audiovisuales está asignada de 6.00 a 10.00 pm. durante el semestre A y B del 2013 como aulas de clase, según directrices de la facultad de Ingeniería, además la queja debe llevar la hora del incumplimiento ya que se trabajan las tres jornadas, es de anotar que muchas veces los implicados se amparan en un incumplimiento por parte de los funcionarios responsables de esta actividad, para quedar bien ante una situación de irresponsabilidad por parte de ellos y que deberían resolver ante el docente	CERRADO	

6	22-Nov-13	QUEJA	ESTUDIANTE	Vice-Rectoria Administrativa	<p>Soy OMAR CARVAJAL RODRIGUEZ estudiante VI semestre de Ingeniería electrónica código 291313. El día 20 de Noviembre a las 8:40 pm. Fui objeto de una persecución por parte del servidor de guarda de seguridad, ya que fue al único quien requiso el bolso, en ese instante salimos 4 compañeros de estudio, siempre que ingreso a la institución o salgo de la institución me exige el carnet estudiantil y revisa mi bolso, y a muchos que ingresan ni siquiera le exige el carnet. Todo es bueno pero según palabras de un compañero el 19 de noviembre se extrajeron una nota de las instalaciones del itfip y entonces para qué sirven estos guardas, desde llegaron solo han ocasionado problemas y demoras en la entrada, se han extralimitado en sus funciones, ya agote el de hablar con él y su respuesta fue de prepotencia y demostrando que ellos son los dueños del ITFIP. De manera respetuosa acudo a ustedes para que por favor intervengan lo más pronto posible, para evitar un mal momento ya que tengo 51 años y yo sé a qué vengo al Itfip y no tolerare más este abuso constante por parte de estos señores guardas ya que han violado un derecho constitucional que es el artículo 13 que hable sobre la igualdad.</p>	SI	Oficio a la Vice-Rectoria Administrativa	ASESOR JURÍDICO	29-Nov-13	Me permito informar "C	CERRADO	
7	/11/2013	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Academica	La secretaria del Vicerrector Luis Alber	SI	Oficio dirigido al Vicerrector Académico	ASESOR JURÍDICO	10-Dec-13	me permito informar "Se	CERRADO	

8	/11/2013	QUEJA	Estudiante	Vice-Rectoria Académica	Por medio de esta nota quiero dar a co	SI	Oficio dirigido al Vicerrector Académico	ASESOR JURÍDICO	10-Dec-13	me permito informar "Se	CERRADO
9	2-Dec-13	RECLAMO	Estudiante	Fotocopiadora	La fotocopiadora mucha demora en la a	SI	Oficio al señor de la fotocopiadora	ASESOR JURÍDICO	4-Dec-13	me permito informar "Que	CERRADO

10	2-Dec-13	RECLAMO	Estudiante	Fotocopiadora	El servicio que ofrece la fotocopiadora r	SI	Oficio dirigido al señor de la fotocopiadora.	ASESOR JURÍDICO	4-Dec-13	me permito informar "Que en ningún momento es cierto que el servicio de fotocopiadora es demorado o lento, ya que el negocio cuenta con dos auxiliares solamente para el servicio de fotocopiado y otro para atender los demás servicios, la institución tiene horas pico, en la cual se aglomera los clientes, pero con excelentes manejo y atención la capacidad de respuesta y servicio al cliente. En cuanto a que el administrador al parecer es una persona grosera no es cierto mis auxiliares y quien responde desde hace mucho tiempo tomamos la alternativa de atención en cual solamente hablamos con los clientes respecto al servicio es decir, no se comenta otra cosa que es la atender en mejora de nuestro negocio, lo que considero al parecer se intensifico con el establecimiento en pretender crear un ambiente hostil contra mí. Del mismo modo, el cliente en la institución se atiende con los mejores servicios y halagos, ya que se le presta el servicio a toda una institución, no solamente a estudiantes, sino a docentes, administrativos y otros. En aras de solucionar y responder sus quejas, este humilde servidor queda a servicio de usted y de la institución para que ninguna de las partes se sienta afectada.	CERRADO
----	----------	---------	------------	---------------	---	----	---	-----------------	----------	---	---------

11	2-Dec-13	RECLAMO	Estudiante	Fotocopiadora	El servicio que ofrece la fotocopiadora r	SI	Oficio dirigido al señor de la fotocopiadora.	ASESOR JURÍDICO	4-Dec-13	me permito informar "Que en ningún momento es cierto que el servicio de fotocopiadora es demorado o lento, ya que el negocio cuenta con dos auxiliares solamente para el servicio de fotocopiado y otro para atender los demás servicios, la institución tiene horas pico, en la cual se aglomera los clientes, pero con excelentes manejo y atención la capacidad de respuesta y servicio al cliente. En cuanto a que el administrador al parecer es una persona grosera no es cierto mis auxiliares y quien responde desde hace mucho tiempo tomamos la alternativa de atención en cual solamente hablamos con los clientes respecto al servicio es decir, no se comenta otra cosa que es la atender en mejora de nuestro negocio, lo que considero al parecer se intensifico con el establecimiento en pretender crear un ambiente hostil contra mí. Del mismo modo, el cliente en la institución se atiende con los mejores servicios y halagos, ya que se le presta el servicio a toda una institución, no solamente a estudiantes, sino a docentes, administrativos y otros. En aras de solucionar y responder sus quejas, este humilde servidor queda a servicio de usted y de la institución para que ninguna de las partes se sienta afectada.	CERRADO
12	2-Dec-13	FELICITACION	Estudiante	Jardinero	.-"(...) Me siento muy feliz al ingresar a	SI	Oficio a la Vice-al jardinero	ASESOR JURÍDICO	2-Dec-13		CERRADO

