



“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 A 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

JULIO 10 DE 2014

1. INTRODUCCION



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

En razón al cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011 del Estatuto de anticorrupción, la oficina Asesora de Control Interno presenta el informe del primer 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 su solución y respuesta oportuna.

2. OBJETIVO.

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se estipula lo siguiente: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. 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 JUNIO 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 controlara 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 Enero a Junio de 2014 se atendieron y recibieron en la oficina Jurídica de la Institución ITFIP un total de 30 SQR, siendo el mes de mayo con ocho (8) el que más reporto y el de menor reporte fue el mes de enero con dos (2), la herramienta más utilizada por los usuarios son los buzones de sugerencias que



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

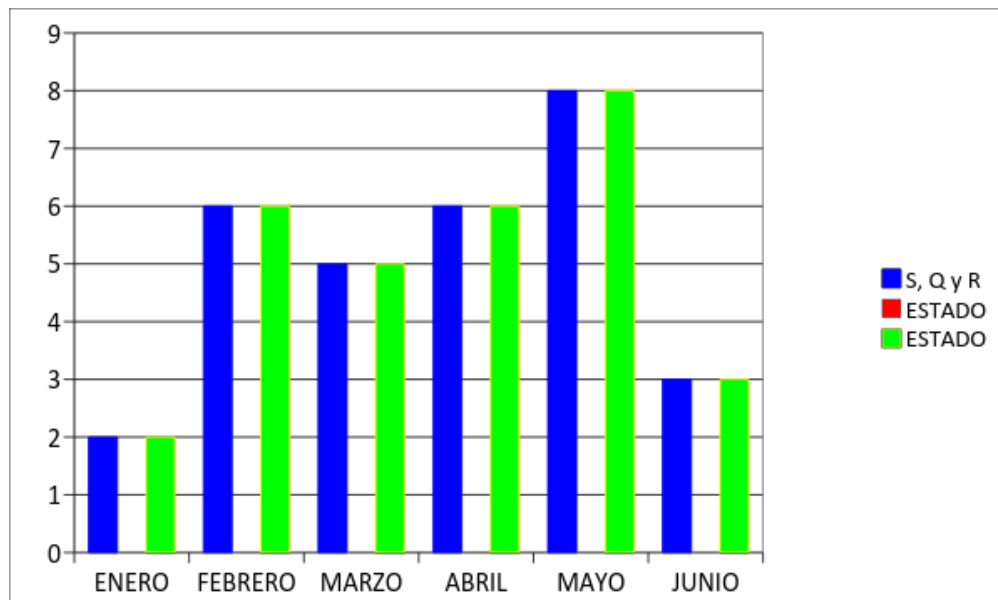
NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

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 primer semestre año 2014.

MES	S, Q y R	ESTADO	
		ABIERTO	CERRADO
ENERO	2	0	2
FEBRERO	6	0	6
MARZO	5	0	5
ABRIL	6	0	6
MAYO	8	0	8
JUNIO	3	0	3
TOTAL	30		



De las 30 SQR presentadas en el primer 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.



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

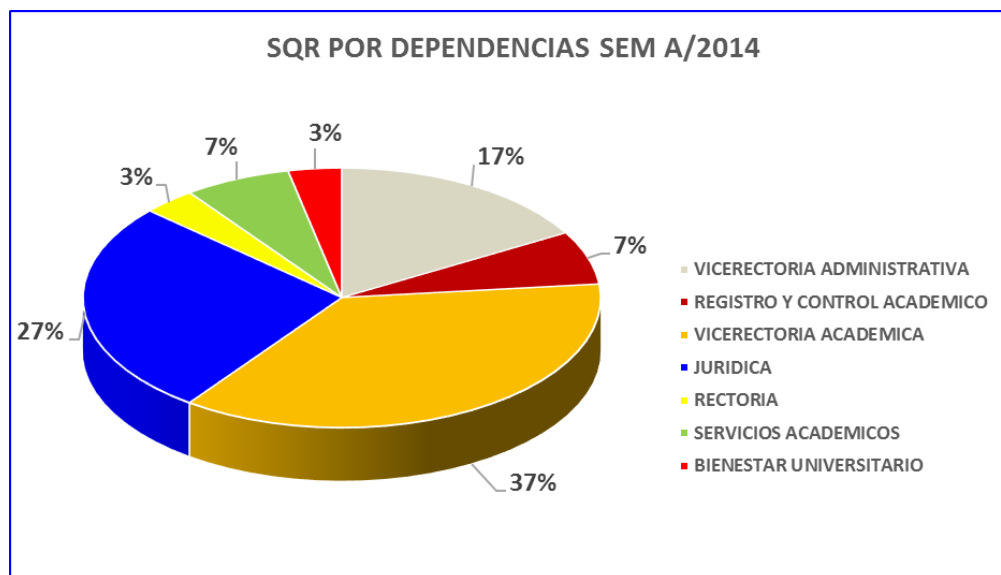
www.itfip.edu.co

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, es de destacar el mensaje de felicitación que recibió la Rectoría.

PROCESOS	CANT	PORCETAJE
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	5	17%
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	2	7%
VICERECTORIA ACADEMICA	11	37%
JURIDICA	8	27%
RECTORIA	1	3%
SERVICIOS ACADEMICOS	2	7%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	3%
TOTAL	30	100,0%

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





“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

5. TIPIFICACION DE LAS SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS

La naturaleza de las SQR que más se presentaron en la entidad son las quejas con el 83%, equivalente a 25 del total de las SQR que fueron de 30 para el semestre A de 2014

	QUEJA	SUGERENCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	TOTAL
UNIDADES	25	3	1	1	30
Se PORCENTAJE	83%	10%	3%	3%	100%

Se observa que se presentó una felicitación al señor Rector y el Asesor Jurídico por el manejo y utilización de la herramienta de los buzones de S, Q, R y F en donde informa lo siguiente:

“Los felicito porque si sirve quejarse, hoy el profesor Hugo fue a darnos explicaciones de la queja que coloque la semana pasada, Gracias.”



6. COMPARATIVO SEMESTRE A VIGENCIAS 2013 Y 2014



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

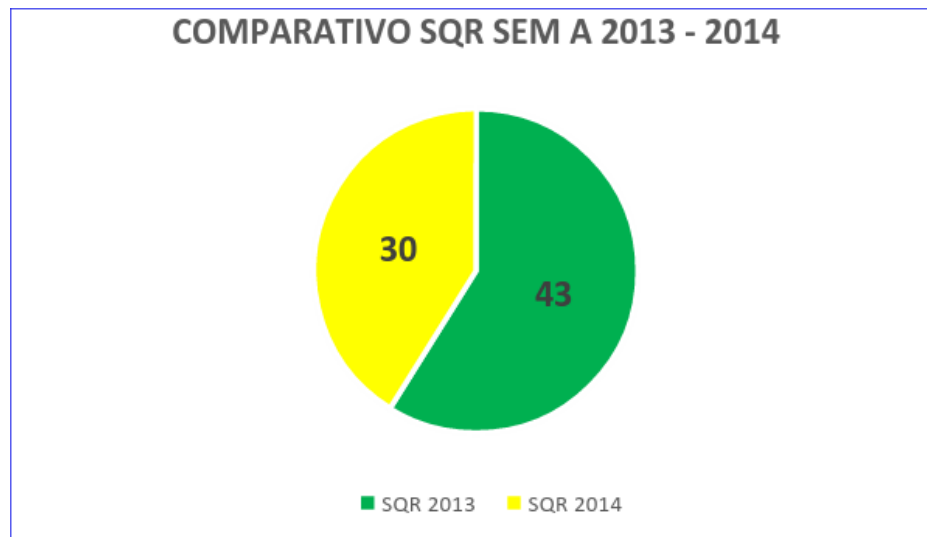
NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

En el año 2013 se radicaron 43 SQR, frente a 30 en el año 2014, evidenciándose una disminución de 30%, teniendo resultados eficaces en las acciones correctivas implementadas, para subsanar las inconformidades registradas en los buzones.

MES	SQR 2013	SQR 2014
ENERO	0	2
FEBRERO	1	6
MARZO	16	5
ABRIL	13	6
MAYO	13	8
JUNIO	0	3
TOTAL	43	30

Los meses en donde los usuarios reportan más SQR son los meses de febrero, marzo, abril y mayo, en razón que en este periodo se desarrolla el semestre académico en la Institución.





“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

Se observa un aumento significativo en los procesos inherente a la Vicerrectoría académica y Gestión Jurídica, su variación entre las dos vigencias es de 294% y 1047% respectivamente, y se refleja una disminución en los procesos de Gestión Administrativa, Registro y Control Académico, Bienestar Universitario y Financiera.

PROCESOS	SQR 2013	SQR 2014	VARIACION
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	58%	17%	-71%
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	16%	7%	-59%
VICERECTORIA ACADEMICA	9%	37%	294%
JURIDICA	2%	27%	1047%
RECTORIA	0%	3%	100%
SERVICIOS ACADEMICOS	5%	7%	43%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	7%	3%	-52%
FINANCIERA	2%	0%	-100%

El proceso que su diferencia supero al 100%, es Gestión Jurídica, el resultado aumento de 2% en la vigencia 2013 al 27% en la vigencia 2014.



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

Este grafico se puede observar la variación significativa que obtuvo la Vicerrectoría Administrativa en el semestre A entre las vigencias 2013 y 2014 teniendo una disminución de 25 solicitudes en el año 2013 a 5 solicitudes en el año 2014.

7. RECOMENDACIONES

- ✓ El trámite de la SQR debe ser de manera inmediata o en el menor tiempo posible en pro del mejoramiento continuo, de igual manera debe tener claridad sobre el asunto para que este no ocasione demora para la respectiva respuesta.
- ✓ Se recomienda a los líderes de los procesos, implementar acciones de mejoramiento de acuerdo a las SQR que se presenta reiteradamente con el fin de disminuir el número de solicitudes relacionadas al proceso. A través del proceso de Control Interno y al revisar las 30 SQR presentadas a la fecha en la vigencia 2014 sugiere levantar Acciones Correctivas a las siguientes solicitudes:



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

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	Gestión Jurídica
Fallas en el horario y la prestación del servicio de la biblioteca	Servicios Académico

- ✓ Se recomienda que todas las solicitudes recepcionadas en la Institución, 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, lo anterior resultado a que las 30 solicitudes presentas 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 disminuyó considerablemente el número de SQR recibidas en razón al mejoramiento en la prestación del servicio a los estudiantes