



“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 2015



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
LUZ ANGELA GUZMAN MIRQUEZ
Contratista
CLARA HELENA SÁNCHEZ ORTIZ
Contratista

JULIO 14 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 Estatuto Anticorrupción, la oficina Asesora de Control Interno presenta el informe correspondiente al primer semestre de 2015, del proceso de Sugerencias, Quejas y Reclamos, de la vigencia en mención, 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 2015

Teniendo en cuenta que las S.Q.R y F, 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 2015 se atendieron y recibieron en la oficina Jurídica de la Institución ITFIP un total de 54 S.Q.R y F, siendo el mes de mayo con veinticinco (25) el que más reporto y el de menor reporte fue el mes de enero con uno (1), la herramienta más utilizada por los usuarios son los buzones de 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.



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

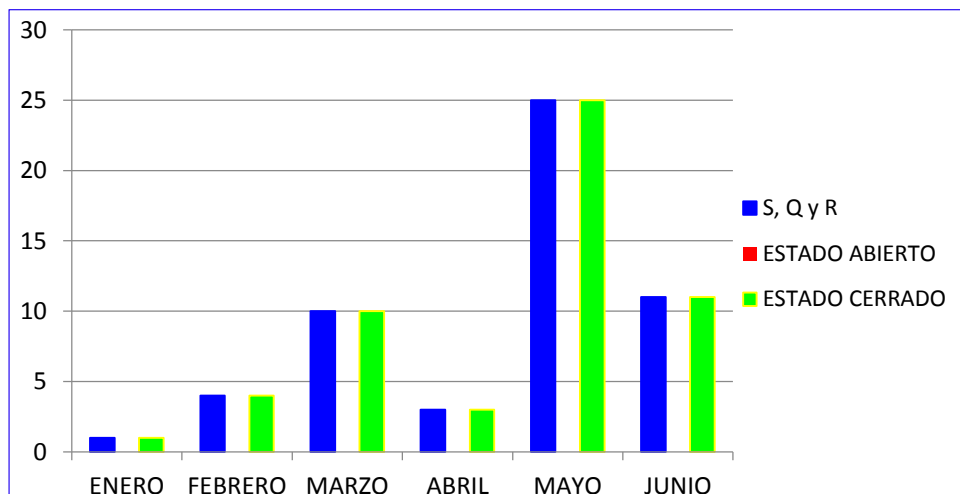
Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

A continuación se muestra la estadística de las sugerencias, quejas y reclamos, mes por mes, correspondientes al primer semestre año 2015.

MES	S, Q, R y F	ESTADO	
		ABIERTO	CERRADO
ENERO	1	0	1
FEBRERO	4	0	4
MARZO	10	0	10
ABRIL	3	0	3
MAYO	25	0	25
JUNIO	11	0	11
TOTAL	54		



De las 54 S.Q.R y F presentadas en el primer semestre del año 2015 ya todas se encuentran cerradas, debido al interés y compromiso por parte del Asesor Jurídico para tramitar a su debido tiempo, las sugerencias, quejas y reclamos que registraron la comunidad estudiantil y además por los reportes de S.Q.R anónimas y sin información de quien utiliza el procedimiento.



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

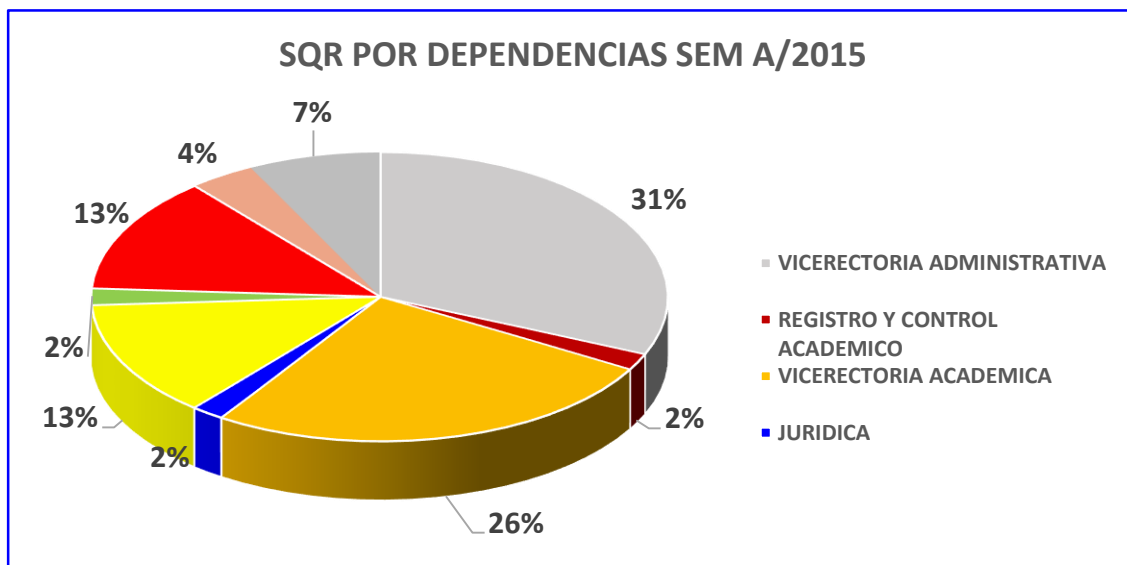
NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

4. S.Q.R.F POR PROCESOS

Con respecto al número S.Q.R y F por proceso, el inherente a la Vicerrectoría Administrativa fue la que más reporto y los que menos fueron Registro y Control Académico, Jurídica y Servicios Académicos, que reportaron de a una sola; es de destacar los ocho mensajes de felicitaciones que recibió la Rectoría por el proyecto del gimnasio y el parqueadero.

PROCESOS	CANT	PORCETAJE
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	17	31%
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	1	2%
VICERECTORIA ACADEMICA	14	26%
JURIDICA	1	2%
RECTORIA	7	13%
SERVICIOS ACADEMICOS	1	2%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	7	13%
PLANEACIÓN	2	4%
FINANCIERA	4	7%
TOTAL	54	100,0%





“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

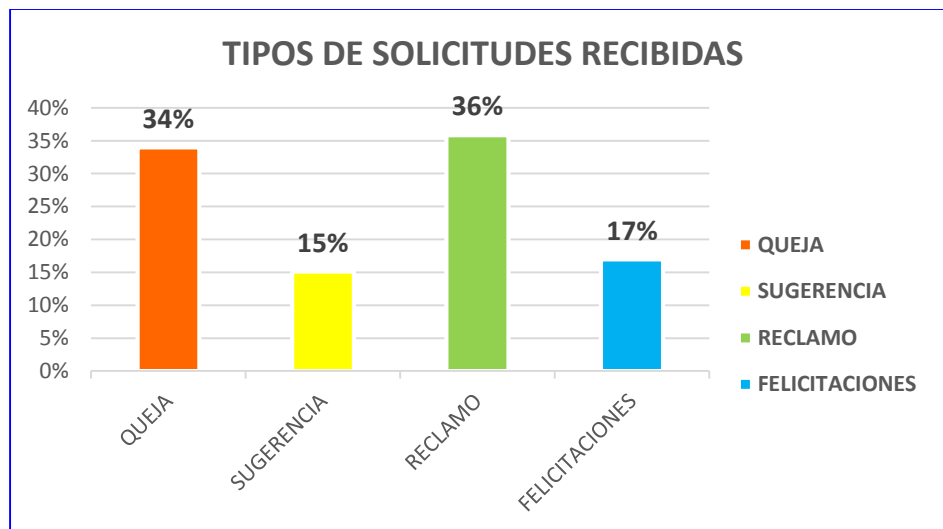
5. TIPIFICACION DE LAS SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS

En cuanto a la naturaleza de las S.Q.R y F, las que sobresalen en la entidad son los reclamos con el 36%, equivalente a 19 del total de las 54 S.Q.R que fueron recibidas en el semestre A de 2015.

	QUEJA	SUGERENCIA	RECLAMO	FELICITACION	TOTAL
UNIDADES	18	8	19	9	54
PORCENTAJE	34%	15%	36%	17%	102%

Se observa que se presentaron siete felicitaciones al señor Rector en donde informa lo siguiente:

"Señor Rector AQUILEO MEDINA ARTEAGA me dirijo a usted para agradecerle por la valiosa idea de realizar un gimnasio en la universidad. Ha sido de gran ayuda para todos y nos hemos sentido agradecidos por este proyecto".





“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

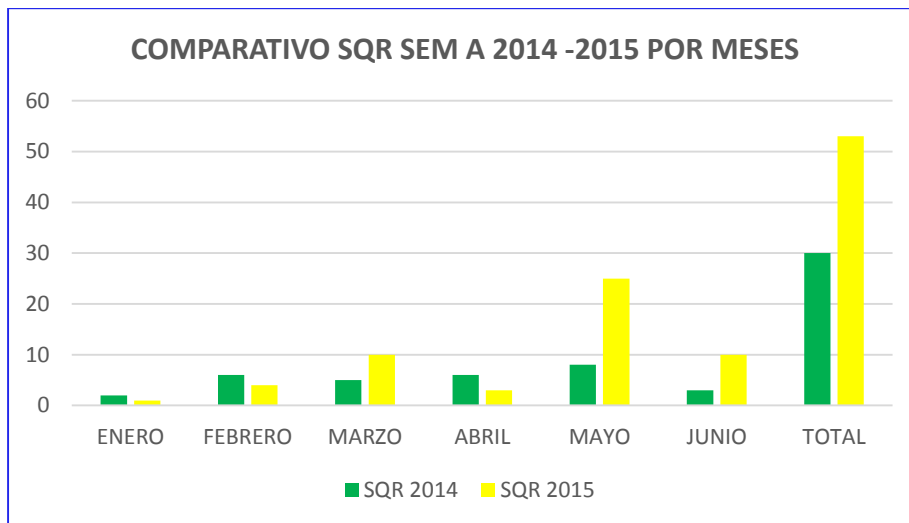
NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

6. COMPARATIVO SEMESTRE A VIGENCIAS 2014 Y 2015

En el año 2014 se radicaron 30 S.Q.R, frente a 54 en el año 2015, evidenciándose un aumento del 80%, por lo anterior se destaca la importancia del buzón de S.Q.R y F, como herramienta para interactuar y conocer las debilidades y fortalezas que perciben la comunidad educativa.

MES	SQR 2014	SQR 2015
ENERO	2	1
FEBRERO	6	4
MARZO	5	10
ABRIL	6	3
MAYO	8	25
JUNIO	3	11
TOTAL	30	54



Los meses en donde los usuarios reportan más S.Q.R son los meses de marzo, mayo y junio, en razón que en este periodo, se desarrolla el semestre académico en la Institución.



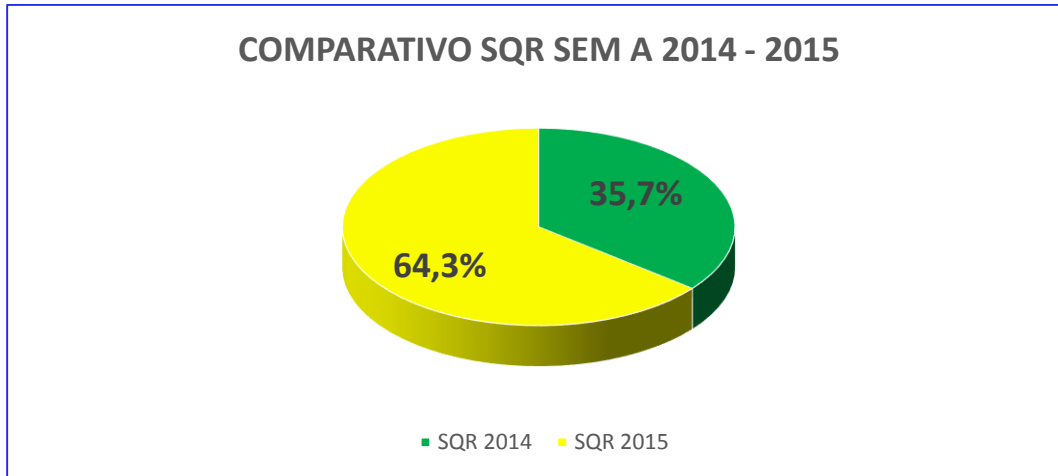
“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

MES	SQRF 2014	SQRF 2015
TOTAL	35,7%	64,3%



Se observa un aumento significativo en los procesos inherentes a Rectoría, Bienestar Universitario y la Vicerrectoría Administrativa, su variación entre las dos vigencias es de 289%, 289% y 89%, respectivamente y se refleja una disminución en los procesos de Gestión jurídica, Servicios Académicos y Registro y Control Académico.

PROCESOS	CANT	SQR 2014	CANT	SQR 2015	VARIACION
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	5	17%	17	31%	89%
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	2	7%	1	2%	-72%
VICERECTORIA ACADEMICA	11	37%	14	26%	-29%
JURIDICA	8	27%	1	2%	-93%
RECTORIA	1	3%	7	13%	289%
SERVICIOS ACADEMICOS	2	7%	1	2%	-72%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	3%	7	13%	289%
PLANEACION	0	0%	2	4%	100%
FINANCIERA	0	0%	4	7%	100%
TOTAL	30	100%	54	100%	0%

Los procesos en los cuales, la diferencia entre 2014 y 2015, supero al 100%, en todo lo que tiene que ver con S.Q.R y F en general, son Planeación, toda vez que de estar en 0% en la vigencia 2014, paso al 4% en la vigencia 2015, y el financiera



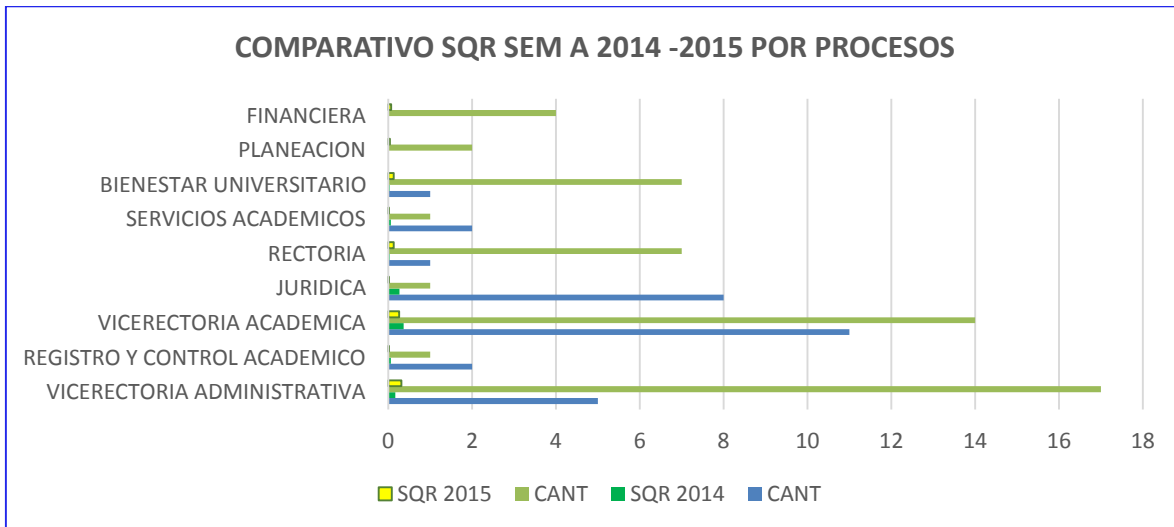
“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

que de 0% en la vigencia 2014 paso al 6% en la vigencia 2015. Situación para tener en cuenta.



De igual manera es de observar mediante este gráfico, la variación significativa que obtuvo Rectoría y Bienestar Universitario en el semestre A comparando las vigencias 2014 y 2015 pasando de 1, en el ámbito de las S.Q.R Y F, en la primera vigencia mencionada a 7, en la vigencia 2015, cabe de anotar que lo referente a la Rectoría son de felicitaciones por la puesta en marcha del gimnasio y parqueadero.

7. RECOMENDACIONES

Fortalecer entre la comunidad estudiantil de los Centro Regionales de Educación Superior e inclusive la sede Espinal, la difusión y socialización de la utilización de los buzones físicos y el Link en la página web de S.Q.R y F, con el fin que haya mayor utilización de la herramienta para interactuar y comunicarse con la Institución; mecanismo necesario en la percepción de las necesidades e inquietudes que puedan presentar algún usuario, lo anterior se recomienda por la baja utilización de los buzones y link de S.Q.R y F en el primer semestre de la vigencia 2015 en donde solo se recibieron 2 de los 7 CERES que provee la Institución.

Se recomienda a los líderes de los procesos, implementar acciones de mejoramiento de acuerdo a las S.Q.R, que se presenta reiteradamente con el fin de disminuir el número de mensajes, relacionadas al proceso; por lo planteado, el proceso de Control Interno al revisar las 54 S.Q.R, presentadas en el primer



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

semestre de la vigencia 2015 sugiere levantar Acciones Correctivas a las siguientes quejas:

SQR	PROCESO
Fallas en el aseo de los baños	Vicerrectoría Administrativa
Demoras en la entrega certificados de los diplomados	Vicerrectoría Académica

Se recomienda igualmente, que todas las S.Q.R y F 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 S.Q.R, lo anterior resultado a que las 54 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 en la sede central, falta fortalecerlo en los CERES.
- ✓ Se evidencia aumento en el número de S.Q.R y F recibidas en la vigencia 2015 resultado a la difusión eficaz de la herramienta a la comunidad académica, siendo un mecanismo importante para reportar sus inquietudes o solicitudes.