



“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” SEMESTRE A 2016



EQUIPO TRABAJO DE CONTROL INTERNO

Informe elaborado y aprobado por:
Dra. MARGARITA MARIA MENDOZA VIAÑA
Asesora Control Interno

Ing. ERLEY RICARDO PARRA ROJAS
Docente de apoyo Control Interno
CLARA ELENA SANCHEZ ORTIZ
Profesional de Apoyo Control Interno

JULIO DE 2016



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

1. INTRODUCCION

La oficina Asesora de Control Interno de la Institución de Educación Superior “Itfip,” en cumplimiento del Estatuto Anticorrupción (Art. 76 de la Ley 1474 de julio /2011) y con el fin de vigilar y hacer cumplir el objeto misional de la Institución, presenta el informe del procedimiento Sugerencias, Quejas y Reclamos, formuladas por el personal interno y externo de la Institución, correspondiente al primer semestre de 2016, lo anterior con base a la información suministrada por la oficina de Asesoría Jurídica, quien es la encargada del manejo del procedimiento en mención. Es preciso aclarar que no obstante que el procedimiento se denomina “Sugerencias, Quejas y Reclamos, en el presente informe se tendrán en cuenta además, las felicitaciones recibidas por la gestión Institucional

2. OBJETIVO.

El objetivo del presente, es hacer seguimiento, revisión continua y comprobar si se está dando el debido trámite que conlleve a la respuesta oportuna y esperada, de las sugerencias, quejas y reclamos interpuestas por los interesados, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, 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”; agrega además “ 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 2016

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 e inclusive, presentar felicitaciones; se resalta para este semestre que finaliza, una notable disminución en las S,Q,R teniendo en cuenta que este procedimiento es el medio más efectivo de comunicación, entre la Institución, la comunidad estudiantil y personal externo; la Institución continúa realizando seguimientos periódicos a este medio de interactividad para evaluar la efectividad de su funcionamiento, que contribuya al mejoramiento continuo, visión Institucional y satisfacción del cliente, 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.



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

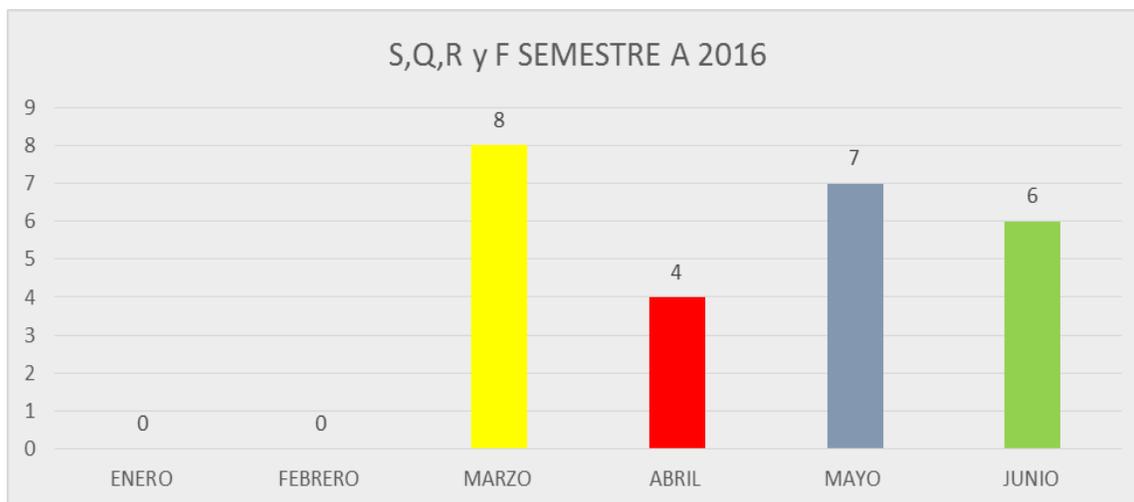
NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

En el período enero a junio de 2016, se atendieron y recibieron en la oficina Jurídica de la Institución ITFIP un total de 25 S.Q.R y F, siendo el mes de marzo con ocho (8) el que más reportó, en los meses de enero y febrero no se presentaron reporte alguno. Como en los periodos anteriores, los buzones continúan siendo la herramienta más utilizada por los usuarios; los cuales 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 tabla con la estadística de las sugerencias, quejas, reclamos, y felicitaciones del primer semestre del 2016:

DETALLE MES	S	Q	R	F	TOTAL	ESTADO	
						ABIERTO	CERRADO
ENERO							
FEBRERO							
MARZO		5	2	1	8	2	6
ABRIL		4			4	1	3
MAYO		6		1	7	2	5
JUNIO		6			6		6
TOTAL		21	2	2	25	5	20





“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

De las 25 S.Q.R. y F presentadas en el primer semestre del 2016, se han cerrado veinte (20) y se encuentran abiertas cinco (5); a cuatro no se les encontró archivadas las respuestas y una quinta a la que no se le dio una respuesta definitiva, ya que depende del resultado de la reunión que se sostendría con el docente que originó la queja; por lo anterior se considera que la respuesta no fue completa ni cumplió con las expectativas del quejoso. Se requiere mayor seguimiento para que se atienda con celeridad, sin demoras y se dé una respuesta que satisfaga a quienes realizan las solicitudes en los buzones de sugerencias, pues persiste la demoras en los tiempos de respuesta por parte de los líderes de proceso, respuestas inconclusas; la oficina Jurídica en más de una oportunidad requiere al área competente para que de la respuesta del caso.

4.- S.Q.R POR PROCESOS.

Con respecto al número S.Q.R y F por proceso, a continuación se presenta tabla resumen donde se muestra los procesos a los que les fueron presentadas S.Q.R e incluso muestra las dos felicitaciones; una a Rectoría por las instalaciones y el adecuado mantenimiento y otra a la Vicerrectoría Administrativa por el orden y la seguridad en los parqueaderos.

PROCESO	CANTIDAD	PORCENTAJE
VICERRETORIA ADMINISTRATIVA	6	24,00%
FINANCIERA	5	20,00%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	4	16,00%
VICERRETORIA ACADEMICA	3	12,00%
BIBLIOTECA	3	12,00%
JURIDICA	2	8,00%
PLANEACION	1	4,00%
RECTORIA	1	4,00%
	25	100,00%



“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 el periodo reportado son las quejas con el 84%, equivalente a 21 del total de las 25 S.Q.R y F, que fueron recibidas en el semestre A de 2016.

	SUGERENCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACION	TOTAL
UNIDADES	0	21	2	2	25
PORCENTAJE	0%	84%	8%	8%	100%



Así mismo se observa que se presentaron dos (2) felicitaciones, para Rectoría por las instalaciones y para la Vicerrectoría Administrativa por el orden en los parqueaderos que se transcriben a continuación:

“Que alegría visitar un claustro tan bonito dejado por nuestro Dr. Guillermo Angulo Gómez y don Justo Guzmán Olaya, me siento orgulloso de haber conocido el lugar “Felicitaciones a los que lo dirigen.”

"Cabe resaltar el orden y control en el parqueadero, ahora si es un parqueadero organizado y de personas educadas. Felicito las labores de quien gestionó y quienes ejecutan esta labor. PDTA: La baranda que impide el paso para el parqueadero de atrás, favor señalizarla con un PARE grande y reflectivo.



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

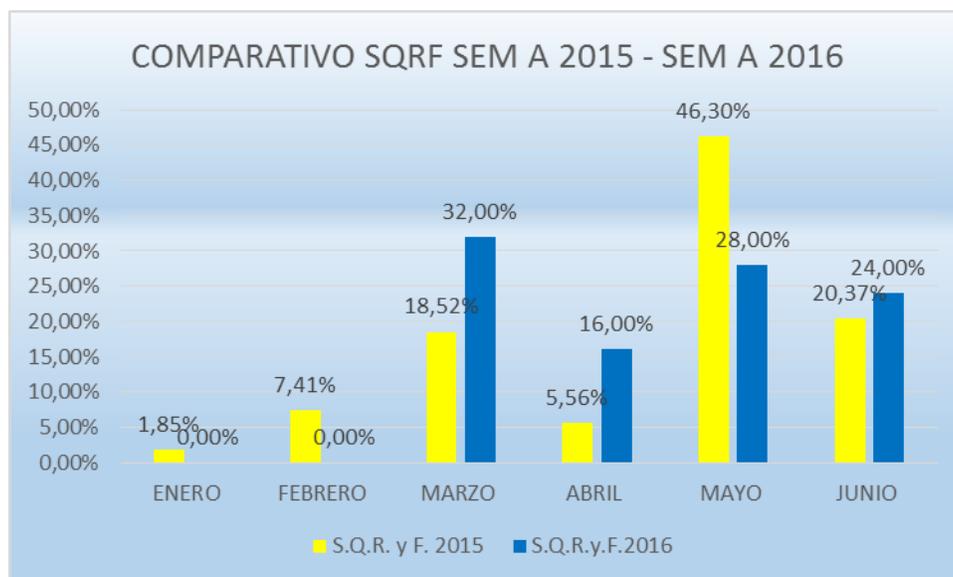
www.itfip.edu.co

6.-COMPARATIVO SEMESTRE A VIGENCIAS 2015 Y 2016

En el semestre A del año 2015 se radicaron 54 solicitudes frente a 25 en el año 2016, evidenciándose una disminución significativa en las SQR y F para la actual vigencia; es importante crear conciencia en la comunidad de la utilización del buzón, que den a conocer a la Institución sus inquietudes, necesidades e inconformidades y así poder establecer las debilidades y fortalezas que perciben la comunidad educativa.

MES	S.Q.R. y F. 2015	S.Q.R.y.F.2016
ENERO	1	0
FEBRERO	4	0
MARZO	10	8
ABRIL	3	4
MAYO	25	7
JUNIO	11	6
TOTAL	54	25

Los meses en donde los usuarios reportan más S.Q.R son los meses de abril a 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

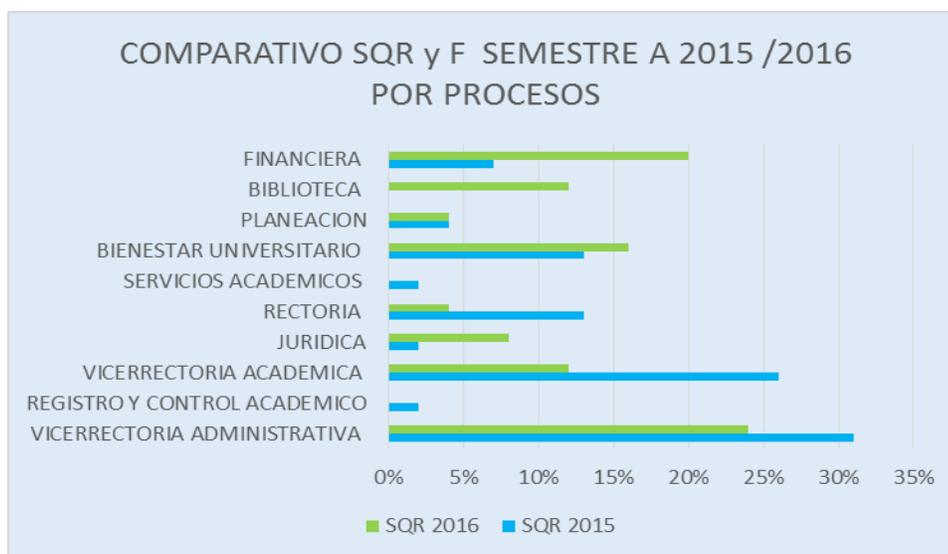
NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

En lo que tiene que ver con las SQR para el semestre A del 2016, se observa una disminución significativa para todos los procesos, a excepción de biblioteca donde se observa un ligero incremento en tres quejas, es importante resaltar la disminución que se presenta en el área de la Vicerrectoría Administrativa quien tenía para la vigencia 2015 17 S.Q.R. y para la actual vigencia se muestran tan sólo 6 S.Q y R.

PROCESOS	CANTIDAD	SQR 2015	CANTIDAD	SQR 2016
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	17	31%	6	24%
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	1	2%	0	0%
VICERRECTORIA ACADEMICA	14	26%	3	12%
JURIDICA	1	2%	2	8%
RECTORIA	7	13%	1	4%
SERVICIOS ACADEMICOS	1	2%	0	0%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	7	13%	4	16%
PLANEACION	2	4%	1	4%
BIBLIOTECA	0	0%	3	12%
FINANCIERA	4	7%	5	20%
TOTAL	54	100%	25	100%

El proceso que presenta diferencia de incremento entre el 2015 y 2016 es el de Biblioteca toda vez que de estar en 0% en la vigencia 2015, pasó al 12% en la vigencia 2016 y el de Financiera que de 7% en la vigencia 2015 pasó al 20% en la vigencia actual.





“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

En el gráfico se observa disminución significativa de S.Q. y R en gran parte de los procesos de la Institución comparado con el mismo período del año 2015, por lo anterior se puede determinar que las acciones propuestas y ejecutadas fueron efectivas o que no hay conocimiento por parte de la toda la comunidad del mencionado procedimiento.

7.-RECOMENDACIONES

Crear conciencia en la comunidad ITFIP Espinal y los Centro Regionales de Educación Superior, la utilización de los buzones físicos y el Link en la página web de S.Q.R y F., y así crear un mecanismo de permanente comunicación de la comunidad académica, administrativa y visitantes que acceden a algún tipo de servicio de la Institución.

A los líderes de proceso comprometidos en las S.Q. y R., documentar acciones correctivas tendientes a subsanar la situación planteada y que Control Interno haga acompañamiento a los procesos responsables para que se elaboren acciones correctivas y se subsane esta situación.

De igual forma se recomienda 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.

Constatar por parte de jurídica que la respuesta generada al quejoso sea oportuna y pertinente con el fin de medir la efectividad de la acción conforme lo establece el manual de procesos y procedimientos de la Institución.

Dar especial importancia al procedimiento de S.Q. y R., en los CERES y Extensión Ibagué, capacitando a los alumnos al respecto y de igual manera hacerles seguimiento.

Que para el caso de la S.Q. y R., anónimas se dé respuesta y se utilice algún mecanismo para su publicación (cartelera).

2. CONCLUSIONES.

- ✓ Se reitera el incumplimiento en la atención oportuna de algunas S.Q.R, y se evidencian demoras en los tiempos de respuesta a las quejas.
- ✓ No se dá respuesta a las SQR que son enviadas por anónimos.



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

- ✓ No se realiza seguimiento a las quejas que se les dá respuesta inconclusa ya que depende de un evento posterior a realizar, no obstante debe darse a conocer al quejoso el respectivo resultado.
- ✓ Se evidencia disminución significativa en el número de S.Q. y R recibidas en la actual vigencia y un ligero incremento en las felicitaciones.
- ✓ La oficina Asesora de Control Interno concluye que para algunos casos el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamos del ITFIP no cumple en su totalidad con el marco misional ya que se dejan de atender algunos casos o no se cumplen en el tiempo previsto, así mismo algunas respuestas no llenan las expectativas del querellante. Por todo lo anterior se hace necesario que el tema de S.Q.R.y.F., se fortalezca con todos los líderes de procesos a efecto que cada uno se apersona y le conceda a este procedimiento la importancia que demanda y las respuestas se den en un tiempo prudente. De igual manera fortalecer con los estudiantes del Espinal, y especialmente con los de extensión Ibagué y los CERES la importancia de la utilización de los buzones con que cuenta la Institución para el logro de la mejora continua.

