



## **“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### **INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS DEL INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL “ITFIP” SEMESTRE A 2017**



### **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

**JUNIO DE 2017**



## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://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 personal interno y externo de la Institución, correspondiente al primer semestre de 2017, lo anterior con base a la información suministrada por la oficina de Asesoría Jurídica, quien es la encargada 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.

Lo anterior teniendo en cuenta que este procedimiento es el medio más efectivo de comunicación, entre la Institución, la comunidad estudiantil y personal externo; es deber de la Institución realizar seguimientos periódicos a este medio de interactividad para evaluar la efectividad de su funcionamiento, y que contribuya al mejoramiento continuo, visión Institucional y satisfacción del cliente.

### 2. OBJETIVO.

El objetivo del presente, es lograr que a través del seguimiento y revisión continua se pueda 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, seguimiento realizado por Control Interno 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”; de igual manera para controlar 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.

### 3. RELACION DE SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS A 30 DE JUNIO DE 2017

Se observa que para el semestre objeto del informe, de las 21 quejas presentadas a la fecha, aún no ha sido atendida por la Institución una (1); esta se encuentra aún en la oficina Jurídica; en razón a que la Vicerrectoría Académica, no ha presentado la correspondiente respuesta, no obstante que está en esa oficina desde el 23 de junio pasado.

En el período de enero a junio de 2017, se atendieron y recibieron en la oficina Jurídica de la Institución ITFIP un total de 22 entre S.Q.R y F; de las 22 solicitudes 20 fueron depositadas en los buzones de la sede principal de El Espinal, Ricaurte





## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional  
 NIT 800.173.719.0  
[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### Viene Informe seguimiento al proceso Sugerencia, quejas y reclamos 2017.....

y Chaparral, al igual que en periodos anteriores, continúa siendo esta, la herramienta más utilizada por los usuarios y las dos restantes se realizaron a través del link de la página Web de la Institución.

A continuación en la tabla No. 1 se muestra el comportamiento mes a mes de las solicitudes y el estado en que se encuentran al momento del presente informe:

| DETALLE<br>MES | SUGERENCIAS | QUEJAS | RECLAMOS | FELICITACIONES | TOTAL | ESTADO  |         |
|----------------|-------------|--------|----------|----------------|-------|---------|---------|
|                |             |        |          |                |       | ABIERTO | CERRADO |
| ENERO          |             | 3      |          |                | 3     | 0       | 3       |
| FEBRERO        |             | 8      |          |                | 8     | 0       | 8       |
| MARZO          | 1           | 4      |          |                | 5     | 0       | 5       |
| ABRIL          |             | 3      | 1        |                | 4     | 0       | 4       |
| MAYO           |             |        |          | 1              | 1     | 0       | 1       |
| JUNIO          |             | 1      |          |                | 1     | 1       | 0       |
| TOTAL          | 1           | 19     | 1        | 1              | 22    | 1       | 21      |

Tabla No.1

Como se observa en la anterior tabla, de las 22 S.Q.R. y F presentadas en el semestre, diecinueve (19) corresponden a quejas, una (1) a sugerencias, un (1) reclamo y una (1) felicitación. Así mismo, se observa que de estas 22 solicitudes, a fecha del presente informe, se evidencia que una (1) queja formulada, aún no han sido atendidas; por lo que es reportada como abierta en la tabla.

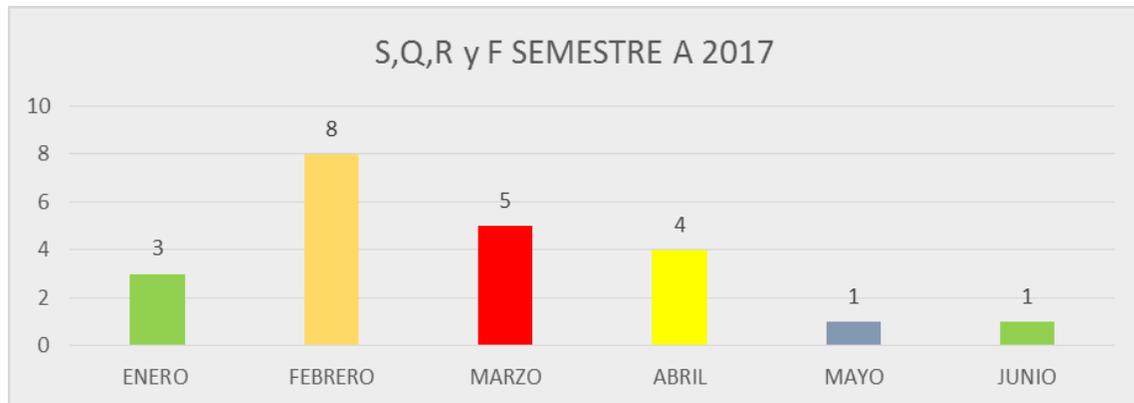


Grafico No.1

Como lo muestra el gráfico anterior, el mes que más reporta solicitudes es febrero, con ocho (8) solicitudes, le sigue marzo con cinco (5); junio el mes con menos reportes, solo uno (1) y para mayo se presenta una (1) felicitación.





## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional  
 NIT 800.173.719.0  
[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

Viene Informe seguimiento al proceso Sugerencia, quejas y reclamos 2017.....

### 4.- S.Q.R. F, POR PROCESOS.

El proceso que más quejas recibió durante este periodo es Direccionamiento Estratégico, seguido por las Vicerrectorías Académica y Administrativa con cinco (5) solicitudes cada una; a continuación en la tabla No.2 se muestran los procesos de acuerdo a las S, Q, R y F, recibidas; de igual manera ese mismo resultado se muestra de forma gráfica por procesos.

| PROCESO                         | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------------------------|----------|------------|
| JURIDICA - SUPERVISOR CAFETERIA | 2        | 9%         |
| VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA    | 5        | 23%        |
| VICERRECTORIA ACADEMICA         | 5        | 23%        |
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO    | 7        | 31%        |
| FINANCIERA                      | 1        | 5%         |
| REGISTRO Y CONTROL              | 2        | 9%         |
|                                 | 22       | 100%       |

Tabla No.2



Grafico No.2

Es importante aclarar que de las siete (7) presentadas a Direccionamiento Estratégico, una (1) es felicitación y las otras 6 hacen referencia a la utilización del Punto Vive Digital, dentro de las cuales, tres (3) son quejas que hacen referencia a inconformismo de los usuarios, al no poder acceder en el tiempo libre al PVD para hacer uso del X-Box.





## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional  
 NIT 800.173.719.0  
[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### Viene Informe seguimiento al proceso Sugerencia, quejas y reclamos 2017.....

En cuanto a la felicitación, esta se transcribe a continuación:

*“Es muy buena la atención en la sala de vive digital, porque nos dejan utilizar los computadores y elementos en especial con la atención del señor Álvaro”.*

### 5.-TIPIFICACION DE LAS SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS

De acuerdo a la naturaleza de las S.Q.R y F recibidas, las que sobresalen en el periodo son las Quejas, con un total de 19 de las 22 reportadas, esto equivale al 85%; las 3 restantes se recibieron en igual porcentaje, en lo que respecta a Sugerencia, reclamos y felicitaciones como lo muestra la tabla y gráfica No.3

|            | SUGERENCIAS | QUEJAS | RECLAMOS | FELICITACION | TOTAL |
|------------|-------------|--------|----------|--------------|-------|
| UNIDADES   | 1           | 19     | 1        | 1            | 22    |
| PORCENTAJE | 5%          | 85%    | 5%       | 5%           | 100%  |

Tabla 3



Grafico No.3

### 6.-COMPARATIVO SEMESTRE A VIGENCIAS 2017 y 2016

Comparando, la vigencias A, del 2017 frente a la misma vigencia del 2016, se establece a través de la información, que en la vigencia 2016, se radicaron 25 solicitudes, frente a 22 del 2017, lo que denota una ligera disminución en las SQR y F para la presente vigencia; a continuación se muestran cuadros con los resultados.



**“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional  
 NIT 800.173.719.0  
[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

**Viene Informe seguimiento al proceso Sugerencia, quejas y reclamos 2017.....**

| MES          | S.Q.R. y F. 2016 | S.Q.R.y.F.2017 |
|--------------|------------------|----------------|
| ENERO        | 0                | 3              |
| FEBRERO      | 0                | 8              |
| MARZO        | 8                | 5              |
| ABRIL        | 4                | 4              |
| MAYO         | 7                | 1              |
| JUNIO        | 6                | 1              |
| <b>TOTAL</b> | <b>25</b>        | <b>22</b>      |

Tabla No.4

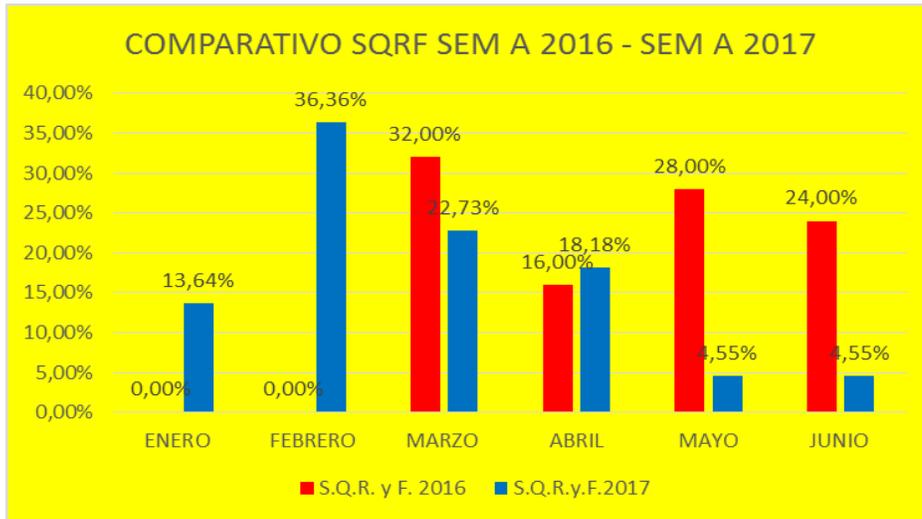


Gráfico No.4

En la tabla 4, se detalla que febrero de 2017, es el mes que más presenta el diligenciamiento de quejas (8), mientras que para el 2016 fue el mes de marzo (8). En el histórico que se tiene en la Institución, se considera que los meses de febrero y marzo son los meses en que la comunidad presenta más solicitudes, porque para estas fechas los estudiantes se encuentran en pleno desarrollo de las actividades académicas propias de la Institución.

Siguiendo con el análisis, se realiza el mismo cotejo, para cada uno de los procesos, el cual se detalla en la tabla No. 5 y graficado:





## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

**Viene Informe seguimiento al proceso Sugerencia, quejas y reclamos 2017.....**

| PROCESO                         | 2016      |             | 2017      |             |
|---------------------------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
|                                 | CANTIDAD  | PORCENTAJE  | CANTIDAD  | PORCENTAJE  |
| JURIDICA - SUPERVISOR CAFETERIA | 2         | 8,00%       | 2         | 9%          |
| BIBLIOTECA                      | 3         | 12,00%      | 0         | 0%          |
| BIENESTAR UNIVERSITARIO         | 4         | 16,00%      | 0         | 0%          |
| VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA    | 6         | 24,00%      | 5         | 23%         |
| VICERRECTORIA ACADEMICA         | 3         | 12,00%      | 5         | 23%         |
| DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO    | 2         | 8,00%       | 7         | 31%         |
| FINANCIERA                      | 5         | 20,00%      | 1         | 5%          |
| REGISTRO Y CONTROL              | 0         | 0,00%       | 2         | 9%          |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>25</b> | <b>100%</b> | <b>22</b> | <b>100%</b> |

Tabla No. 5

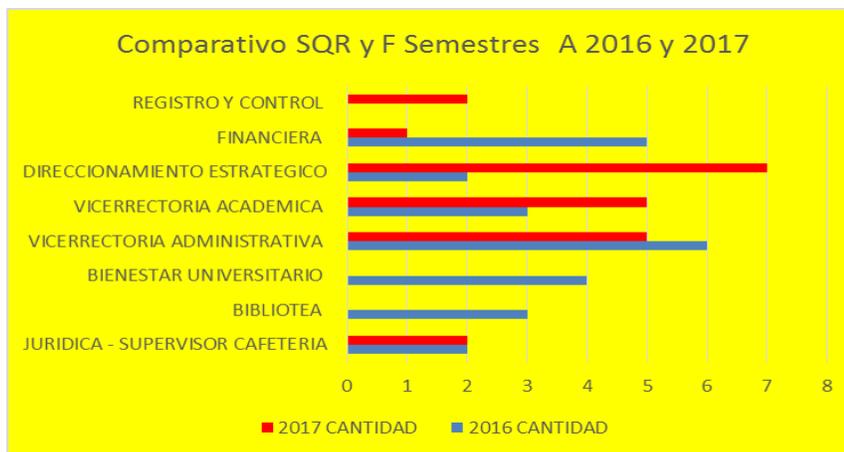


Gráfico 5

Como se observa en la tabla 5 para el periodo analizado no se registran solicitudes para los procesos de Biblioteca y Bienestar Universitario, así mismo el proceso de Direccionamiento estratégico muestra un incremento significativo del 31% frente al mismo periodo del 2016 que fue del 8%; esto obedece a quejas que tiene que ver con el Punto Vive Digital. Para los procesos de las Vicerrectoría Académica y Administrativa se presenta un comportamiento estable, con una ligera variación entre periodo y periodo; persiste como en informes anteriores, las quejas por el servicio de la cafetería, las que están asignadas a la oficina Jurídica por realizar la función de supervisión del contrato.



## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### **Viene Informe seguimiento al proceso Sugerencia, quejas y reclamos 2017.....**

Finalmente y de acuerdo a la tabla y gráfica No. 5, se observa que la tendencia de la S.Q. R y F es a disminuir, por lo que se puede establecer que las acciones que se han propuesto por cada uno de los procesos han sido efectivas y han contribuido al mejoramiento de los mismos dentro de la Institución.

### **7.-RECOMENDACIONES**

- Continuar creando conciencia en la comunidad ITFIP Espinal, Centro Regionales de Educación Superior y ampliación Ibagué, de la importancia de los buzones de S, Q, R, y F y el link de la página web; ya que estos son un mecanismo efectivo para mantener comunicación permanente entre la comunidad académica, administrativa y el visitante que adelanta algún trámite en las instalaciones del ITFIP.
- Que las respuestas, sean atendidas en el tiempo legal establecido, cumpliendo los respectivos términos, teniendo especial cuidado a las fechas de recepción y el correspondiente trámite y que de parte de Jurídica se le haga un efectivo seguimiento; lo anterior teniendo en cuenta que:

Para algunos casos no existe coherencia en la fecha de respuesta de la dependencia responsable, frente a la fecha de respuesta al quejoso; es el caso de la queja sobre el mantenimiento de los filtros, donde la dependencia responsable de la respuesta (vicerrectoría administrativa), contesta a través de e-mail del 19 abril y se evidencia oficio de respuesta al quejo con fecha 4 de abril

Se encontraron oficios del Asesor Jurídico del ITFIP, que no cuentan con fecha de elaboración.

Se encontraron dos oficios atendiendo una misma queja con fechas diferentes y textos diferentes.

Se dio respuesta a quejas, dos meses después de haberse recibido la contestación por parte de la dependencia responsable; evidenciando así el deficiente control y seguimiento.

Se evidencia que a fecha del presente informe no se ha atendido una queja que registra fecha de junio 20 /2017, enviada a la viceacadémica el 23 del mismo mes.





## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### **Viene Informe seguimiento al proceso Sugerencia, quejas y reclamos 2017.....**

- Que se preste mucha atención al contenido de la respuesta que se dá a las solicitudes de P, Q, R y F; lo anterior teniendo en cuenta que se encontró un oficio, que no es claro en el texto de su contestación, ni coherente con lo manifestado por la dependencia responsable.
- No obstante que hay evidencias de algunas capacitaciones que ha realizado el Asesor Jurídico de la Institución, a la comunidad académica del Espinal, para la adecuada utilización de los buzones, es necesario realizar nuevamente esta actividad; de igual manera brindar capacitación sobre el tema en los CERES y Ampliación Ibagué, teniendo en cuenta que no se volvió a realizar capacitaciones en esos lugares por falta de presupuesto para el desplazamiento del mencionado funcionario.
- Que se registre la fecha en que el funcionario responsable del buzón, da apertura al mismo.
- Que se establezcan mecanismos para determinar, si la respuesta dada por la entidad satisface y despeja las inquietudes presentada por el quejoso.
- Se sugiere documentar acciones correctivas tendientes a subsanar las situaciones planteadas, con respecto a los temas reiterativos objeto de las S, Q, R y F, de los diferentes procesos.
- Que se establezca mecanismos de publicación a efecto de dar a conocer las respuestas que se den a las SQR y F de carácter anónimo.

## **2. CONCLUSIONES.**

- ✓ La Institución continúa desconociendo el grado de satisfacción a la respuesta dada al solicitante, al evidenciar que este no atiende el aparte del oficio respuesta que dice: “...solicito exprese si está conforme con respecto a la respuesta que se le ha dado...con el fin de evaluar la satisfacción del trámite de la queja y así mejorar la calidad de prestación de nuestro servicio...”
- ✓ Se evidencia que para cada periodo se muestra una ligera disminución en el número de S.Q. y R recibidas, con respecto al año anterior.