



## **“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, RECLAMOS, FELICITACIONES Y DERECHOS DE PETICIÓN DEL INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL “ITFIP”**

**SEMESTRE A 2019**



### **EQUIPO TRABAJO DE CONTROL INTERNO**

**Informe elaborado y aprobado por:  
Ing. ERLEY RICARDO PARRA ROJAS  
Asesor Control Interno**

**CLARA ELENA SANCHEZ ORTIZ  
Profesional de Apoyo Control Interno**

**Junio 2019**



## “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)

### INTRODUCCIÓN

La oficina de Control Interno de la Institución de Educación Superior “ITFIP,” en cumplimiento de la Constitución Política, Estatuto Anticorrupción (Art. 76 de la Ley 1474 de julio 2011), el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y con el fin de vigilar y hacer cumplir el objeto misional de la Institución, presenta el presente informe del trámite y gestión realizado al procedimiento Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones Derechos de Petición, siendo este el medio más efectivo de comunicación donde son formuladas las inquietudes por parte de los grupos de interés y que fueron atendidas por las diferentes dependencias del ITFIP, correspondiente al periodo del 1 de enero al 30 de junio del 2019; lo anterior con base a la información suministrada por el área de Jurídica, quien es el encargado del procedimiento en mención.

En el presente informe, inicialmente se detallan las S,Q,R y F, se presenta un comparativo del mismo periodo de la vigencia anterior y se analizan los procesos institucionales que reportan mayor número de solicitudes. Seguidamente se realiza un análisis a los Derechos de Petición para finalizar el informe con las recomendaciones y conclusiones que presenta la oficina de Control Interno para la mejora Continua del proceso.





## “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)

### OBJETIVO.

El objetivo del presente informe es lograr que a través del seguimiento y revisión continua se puedan proponer acciones preventivas y correctivas, comprobando si se está dando el debido trámite, respuestas oportunas y esperadas a las sugerencias, quejas, reclamos y Derechos de Petición interpuestas por los usuarios, midiendo su eficacia y efectividad.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- 1.- Presentar informe de las P, Q, R y Derechos de petición que se recibieron en el ITFIP en el semestre A del 2019, a través de los diferentes medios de recepción.
- 2.- Identificar si los métodos para el seguimiento de la P,Q, R, y Derechos de petición son oportunos.
- 3.- Presentar el trabajo realizado en la institución a las P, Q, R, y Derechos de petición para que se tomen las acciones del caso, a fin de fortalecer la gestión en cada uno de los procesos.





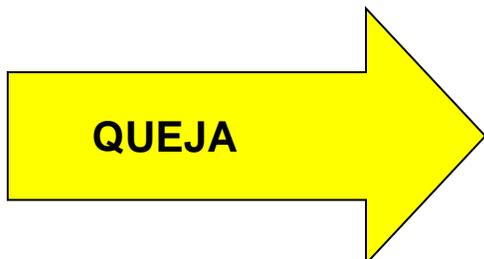
## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

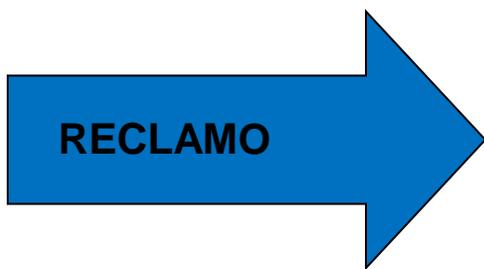
NIT 800.173.719.0

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

### DEFINICIONES DE S, Q, R Y DERECHOS DE PETICIÓN



**Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal.**



#### RECLAMO

**Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que sido perjudicado o amenazado.**



#### SUGERENCIA

**Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta.**



#### DERECHO DE PETICIÓN

**Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y obtener pronta resolución de las mismas.**

Fuente Construcción Propia.



## “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. RELACIÓN DE SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS A 30 DE JUNIO DE 2019

Se observa que para el semestre objeto de seguimiento, se presentaron 3 solicitudes de quejas y la herramienta más utilizada para radicar dichas solicitudes fue el buzón físico que se encuentra ubicado en la sede del Espinal, evidenciándose que no se recibió solicitud alguna a través del link de la página Web de la Institución

A continuación se muestra en la tabla No. 1, cual fue el comportamiento mes a mes de las diferentes quejas recibidas y el estado (abierto o cerrado) en que se encuentran al momento del presente informe:

DETALLE MES	SUGERENCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	TOTAL	ESTADO	
						ABIERTO	CERRADO
ENERO	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	2	0	0	2	0	2
MAYO	0	1	0	0	1	0	1
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	3	0	0	3	0	3

Tabla No. 1

Como se observa en la tabla, dos quejas fueron presentadas en el mes de Abril y una en Mayo, a las que la institución dio respuesta dentro de los tiempos establecidos para ello y su estado es “cerrado”.



## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

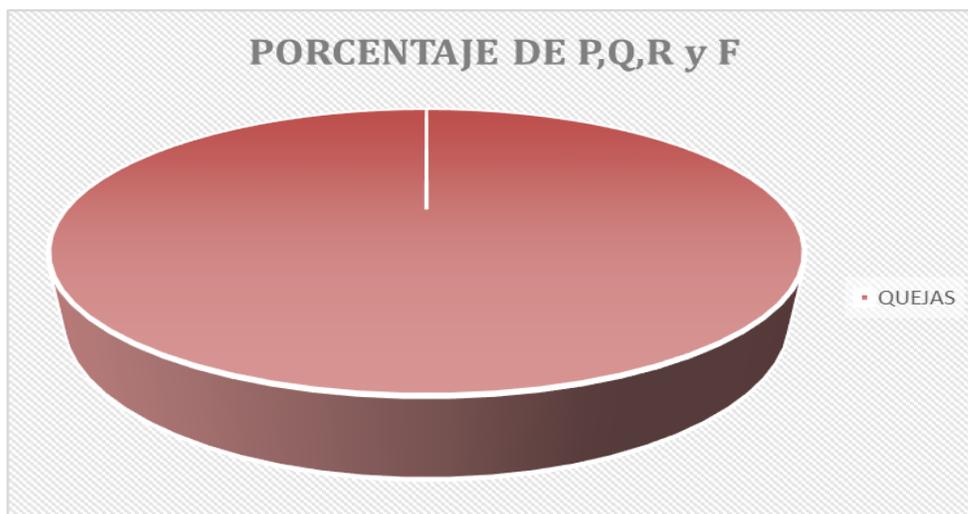
[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### TIPIFICACIÓN DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

De acuerdo a la naturaleza de las S.Q.R y F recibidas en el semestre A/2019, tan solo se registra un total de tres (3) quejas, las cuales equivalen al 100%.

	SUGERENCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACION	TOTAL
UNIDADES	0	3	0	0	3
PORCENTAJE	0%	100%	0%	0%	100%

Tabla No. 2



Gráfica No. 1

Como se muestra en la tabla No. 2 y gráfica No.1, para el semestre A/2019 se registran 3 quejas presentadas a través del buzón físico, que se encuentra ubicado en el pasillo principal de la sede Espinal y que fueron atendidas oportunamente. Así mismo, en la institución no se registraron P, Q, R que se hayan rechazado o negado.



## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

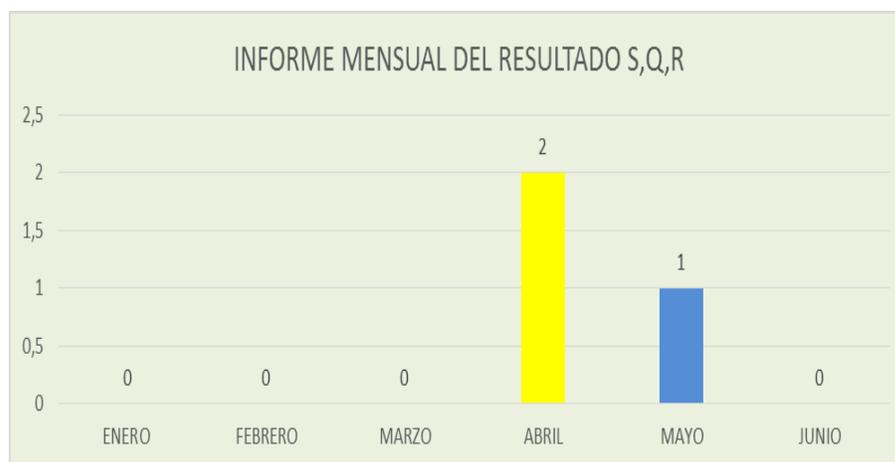
NIT 800.173.719.0

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

A continuación se presenta de forma gráfica en la tabla No.3 y gráfica No.1 el comportamiento de las P, Q, R y F mes a mes y que para el periodo objeto del presente seguimiento sólo fueron quejas:

DETALLE	QUEJAS	TOTAL
ENERO	0	0
FEBRERO	0	0
MARZO	0	0
ABRIL	2	2
MAYO	1	1
JUNIO	0	0
TOTAL	3	3

Tabla No. 3



Gráfica No. 2

Como lo muestran la tabla y la gráfica, los meses que registran novedades son abril y mayo con 2 y 1 queja respectivamente; periodos estos, en que se encuentran en desarrollo las actividades académicas 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](http://www.itfip.edu.co)

### S.Q.R. y F, POR PROCESOS.

El proceso de la Vicerrectoría Administrativa atendió durante el semestre A/2019, un total de 2 quejas, en donde una de ellas registra tres diferentes solicitudes, donde una de ellas no es competencia del proceso, pues tiene que ver con que se mejore la oferta de los productos de la cafetería. Igualmente ocurre con la Vicerrectoría Académica, quien atendió queja sobre el mal trato del funcionario de la biblioteca hacia un estudiante, si bien es cierto la queja fue atendida por la Viceacadémica para efectos del presente informe se deja en cabeza del proceso de Servicios Académicos y Biblioteca, como se muestra a continuación:

PROCESO	CANTIDAD	PORCENTAJE
BIBLIOTECA	1	33%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	2	67%
	3	100%

Tabla No. 4

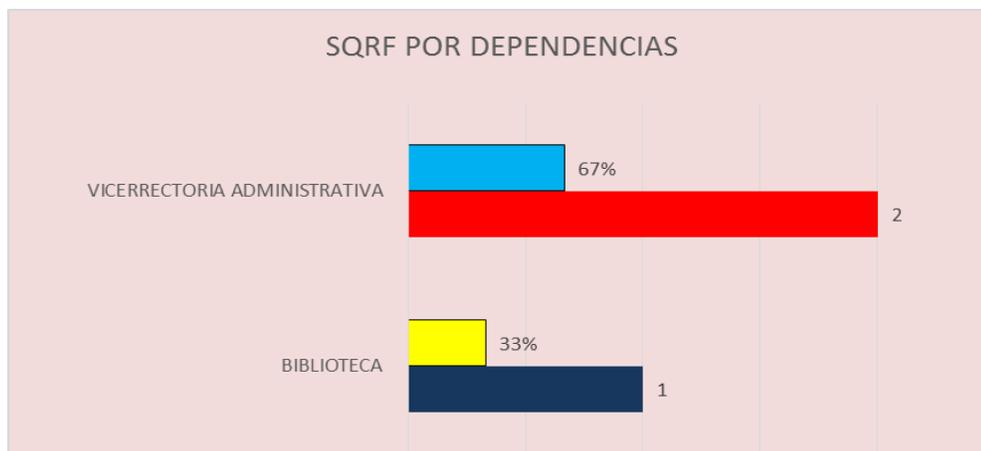


Gráfico No. 3

Como se aprecia en la tabla y gráfica de un total de tres (3) quejas presentadas que corresponde al 100%; una (1) queja afecta al proceso de Servicios Académicos y Biblioteca con un porcentaje del 33% y las dos restantes le fueron asignadas para el proceso de la Vicerrectoría Administrativa lo que corresponde al 67% por ciento.



## “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)

### ANÁLISIS DE RESULTADO ENTRE LAS VIGENCIAS 2018A y 2019A

De acuerdo al análisis realizado para el semestre A de las vigencias 2018 y 2019, se establece una significativa disminución en diecisiete (17) solicitudes de S, Q y R para el 2019, con relación al mismo período del 2018 como se muestra a continuación:

MES	S.Q.R. y F. 2018	S.Q.R.y.F.2019
ENERO	0	0
FEBRERO	11	0
MARZO	3	0
ABRIL	4	2
MAYO	1	1
JUNIO	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>3</b>

Tabla No. 5

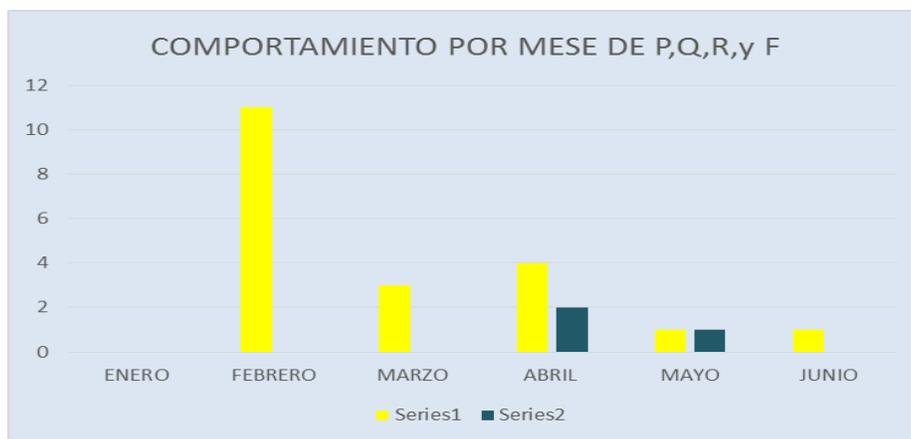


Gráfico No. 4

Así mismo, de acuerdo a los registros anteriores y haciendo el comparativo 2018 vs. 2019; se establece que para el segundo trimestre del 2019, se registran todas las quejas, mientras que para el mismo periodo del 2018, se registraron reportes en todos los meses, especialmente al inicio del ciclo académico.



## “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)

Continuando con el análisis, se realiza el mismo cotejo para cada uno de los procesos, el cual se detalla a continuación en la tabla No.6 y su correspondiente gráfica No. 5, observándose que en el proceso de Servicios Académicos y Biblioteca permanece con una queja en las dos vigencias, mientras que para el proceso de la Vicerrectoría Administrativa disminuyeron las solicitudes de forma sustancial.

PROCESO	2018	2019
	CANTIDAD	CANTIDAD
JURIDICA - SUPERVISOR CAFETERIA	0	0
BIBLIOTECA	1	1
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	0
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	14	2
VICERRECTORIA ACADEMICA	3	0
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1	0
FINANCIERA	0	0
REGISTRO Y CONTROL	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>3</b>

Tabla No. 6

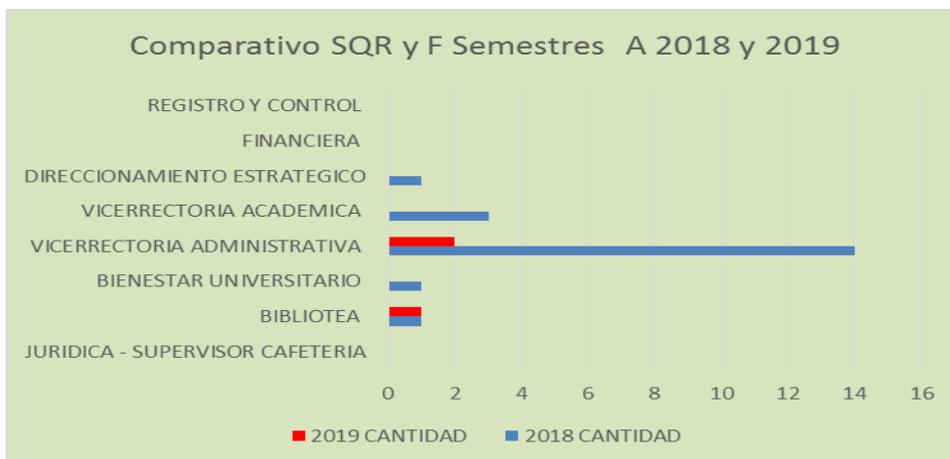


Gráfico No. 5

Finalmente y de acuerdo a las estadísticas e informes anteriores, la tendencia de las S, Q, y R es a disminuir; considerando que las acciones propuestas en cada uno de los procesos han sido efectivas, que la institución trabaja permanentemente en la mejora continua para brindar atención oportuna y eficiente a la comunidad en general.



## “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)

### 2. DERECHOS DE PETICIÓN A JUNIO 30 DE 2018

A fin de cumplir con lo establecido en la Constitución Política, la cual consagra el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y obtener pronta solución y en cumplimiento al Plan Institucional del ITFIP en transparencia y atención oportuna a los solicitudes presentadas como son los derechos de petición, a continuación presentamos informe de estas solicitudes para el semestre A/2019.

Según el reporte presentado por la oficina Jurídica de la institución, se recibieron un total de 44 Derechos de Petición, los cuales fueron gestionados por las áreas competentes del ITFIP. En la siguiente tabla y gráfica se presenta informe detallado del comportamiento presentado en cuanto a este tipo de solicitudes, donde se evidencia un total de 44 Derechos de Petición radicados en la dependencia de Jurídica y las cuales presentan el siguiente comportamiento mes a mes para el semestre A del 2019:

MES	DERECHOS DE PETICION
ENERO	6
FEBRERO	9
MARZO	3
ABRIL	10
MAYO	9
JUNIO	7
TOTAL	44

Tabla No. 7

Como lo muestra la tabla No. 7, el mes abril registra un total de 10 oficios radicados, lo que equivale al 23% del total de los derechos de petición; seguido por los meses de mayo y febrero con 9 solicitudes cada uno, que corresponde al 20% del total.

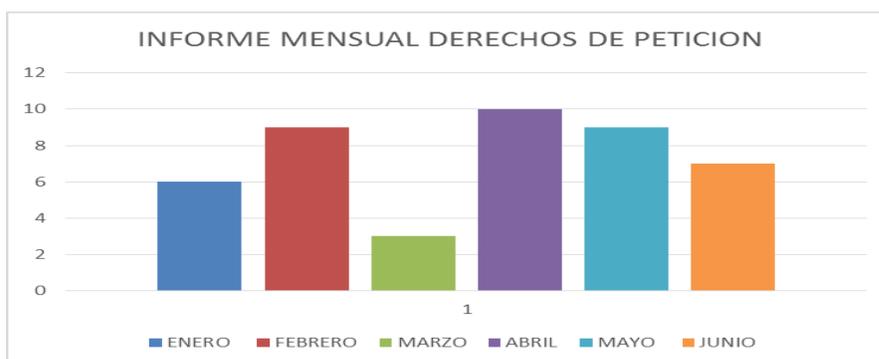


Gráfico No. 6



**“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)

El mes de marzo se registra un porcentaje del 7% en los derechos de petición, siendo este el mes con menos reportes, tan solo tres (3) de ellos.

De acuerdo a lo informado por la oficina Jurídica, todos los derechos de Petición fueron atendidos oportunamente por las dependencias competentes.

Para algunos casos no se encontró archivado el soporte de la respuesta dada al Derecho de Petición; evidenciándose escritos a lápiz que indican quien atendió la solicitud o el número del radicado de la respuesta de los relacionados en la siguiente tabla:

ITEM	FECHA DE ORIGEN	FECHA DE RADICADO	ORIGEN	RESPONSABLE DE RESPUESTA	BREVE RESUMEN	FECHA DE RESPUESTA AL SOLICITANTE.
3	28/01/2019	29/01/2019	CENISS	TALENTO HUMANO	Modificación certificados de información laboral de Gomez Bocanegra Jose Edy.	
4	29/01/2019	29/01/2019	AURIO GUTIERREZ	RECTOR -	Demoras en el pago de la nómina de embargados	
5	30/01/2019	31/01/2019	LESLEY KATHRIN BERMUDEZ Y OTRO	CONSEJO FACULTAD DE INGENIERIA	Designación de jurado evaluador para proyecto	
6	18/02/2019	18/02/2019	REYNALDO CASTIBLANCO	RECTORIA - JURIDICA	Copia de la póliza estudiantil de Nohora V. Castiblanco	19/02/2019
7	SIN	04/02/2019	HERNAN ESTEBAN LLERENA	VICERRECTORIA ACADEMICA	Se me permita continuar con el proceso académico	
8	04/02/2019	05/02/2019	CENISS	TALENTO HUMANO - EDGAR GOMEZ	Modificación afiliado Afonso Barco Luis Alberto	11/02/2019
9	06/02/2019	06/02/2019	JULIETH VALENTINA GARZON	LUZ MERY VEGA	Solicitud segundo calificador de habilitación.	
10	29/01/2019	06/02/2019	COLPENSIONES	RECTORIA	Reconocimiento de pensión Pablo A. Devia Rojas	11/02/2019
11	14/02/2019	18/02/2019	LUIS ALBERTO ALFONSO BARCO	RECTORIA	Solicitud trámite bono pensional	22/02/2019
12	12/03/2019	SIN	LUISA FERNANDA VANEGAS	LUZ YINETH ZARTA	Solicitud de información.	08/04/2019
13	07/02/2019	12/02/2019	SEBASTIAN LOPEZ MORENO	RECTOR	Información trabajo de grado	
14	11/02/2019	14/02/2019	DAGOBERTO REYES BARRIOS	VICEACADEMICA	Certificación de estudios de Mayra A. Reyes.	
15	21/02/2019	SIN	ESTUDIANTES III SEM ING. CIVIL	VICEACADEMICA	Cambio de horario de clases.	
16	21/02/2019	SIN	ESTUDIANTES III SEM ING. CIVIL	VICEACADEMICA	Cambio de catedrático orlando Paz.	
17	04/03/2019	SIN	IRMA RUBIELA CALDERON	JURIDICA	Descuentos de nómina coopser.	07/05/2019
18	05/04/2019	05/04/2019	LARRY JULIANA CARVAJAL M.	HOLMAN REYES	Pruebas de homologación.-	25/04/2019
19	07/03/2019	NO SE ENCONTRO OFICIO T.H HACE REFERENCIA		TALENTO HUMANO	El sr. Luis Alberto Alfonso Barco solicita corregir información	04/04/2019
20	09/04/2019	10/04/2019	MARIA PAULA RODRIGUEZ Y OTROS	LUZ YINETH ZARTA	Revisión de T.V.	22/04/2019
21	10/04/2019	10/04/2019	CARMEN ELSY CRUZ	JURIDICA	Embargo de inmueble	05/05/2019
22	10/04/2019	10/04/2019	IVONE ALEJANDRA ALDANA	RECTOR	Reorte a la Consejo de contadores	29/04/2019
23	08/04/2019		PROTECCION	TALENTO HUMANO	Certificación bono pensional Eugenio Arana Gómez	
24	23/04/2019	02/04/2019	JOSÉ ARIEL GUZMAN CARDOZO	VICERRECTORIA ACADEMICA	Solicita aperturen la plataforma para matricularse	18/04/2019
25	10/04/2019	23/04/2019	COLPENSIONES	TALENTO HUMANO	Certificaciones de Alberto Galindo Oyuela	08/05/2019
26	24/04/2019	25/04/2019	NATALY ORTIZ ROMERO	CONSEJO ACADEMICO	Autorizar matricula	
27	25/04/2019	25/04/2019	DANIEL EDGARDO PRIETO	CONSEJO ACADEMICO	Autorizar matricula	
28	SIN	02/04/2019	MONICA A. MARTINEZ Y OTROS	CONSEJO ACADEMICO	Solicita aperturen la plataforma para matricularse	
29	02/05/2019	SIN	EWILFREDO BONILLA	CONSEJO ACADEMICO	Solicita aperturen la plataforma para matricularse	
30	06/05/2019	06/05/2019	ASTRID MILENA DIAZ ROMERO	VICERRECTORIA ACADEMICA	Solicita aperturen la plataforma para matricularse	
31	07/05/2019	08/05/2019	CRISTIAN ARMANDO GOMEZ	CONSEJO ACADEMICO	Solicita aperturen la plataforma para matricularse	
32	20/05/2019	30/05/2019	COLPENSIONES	TALENTO HUMANO	Certificaciones de Luis Javier Ospina.	
33	20/05/2019	30/05/2019	COLPENSIONES	TALENTO HUMANO	Certificaciones de María del Carmen Rodriguez..	
34	20/05/2019	30/05/2019	COLPENSIONES	TALENTO HUMANO	Certificaciones de Amira Parra Torres.	
35	29/05/2019	31/05/2019	MARIO FERNANDO QUIROGA	VICEACADEMICA	Copia terminación de materias	
36	31/05/2019	05/06/2019	COLFONDOS	TALENTO HUMANO	Bono pensional Alfonso Barco.-	
37	29/05/2019	06/06/2019	JULIO CESAR VILLANUEVA	TALENTO HUMANO	Expedición certificación laboral	
38	04/06/2019	04/06/2019	LEIDY JIMENA MANRIQUE ALDANA	TALENTO HUMANO	Certificación Luis Jacier Ospina	
39	05/06/2019	11/06/2019	ENTERRITORIO	RECTORIA	Liquidación convenio	11/06/2019
40	06/06/2019	17/06/2019	COLPENSIONES	TALENTO HUMANO	Confirmación laboral Pedro Sabogal	
41	04/06/2019	17/06/2019	COLPENSIONES	TALENTO HUMANO	Confirmación laboral Elio Fabio Rodriguez	
42	17/06/2019	18/06/2019	CENIS	TALENTO HUMANO	Solicitud modificación Arana Gomez Eugenio.	
43	14/06/2019	18/06/2019	COLFONDOS	TALENTO HUMANO	Certificación laboral María Elea Lievano	
44	20/06/2019	21/06/2019	COPIA	REGISTRO Y CONTROL	Certificación de egresado.	

Tabla No. 8

La anterior situación genera incertidumbre a esta oficina, ya que durante el seguimiento no se obtuvieron las respuestas, se desconoce si estas fueron efectivas y oportunas al peticionario.





## “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)

### 3. RECOMENDACIONES

- Fortalecer el trabajo a través de campañas pedagógicas acerca del buen uso del buzón de sugerencias, creando conciencia de la importancia de dar a conocer a través de este; las inquietudes que se presentan en la comunidad, por el servicio brindado en la Institución.
- Verificar y reforzar con la comunidad académica el adecuado uso del link de P, Q, R, que se encuentra publicado en la página web del ITFI.
- Atender de manera oportuna las solicitudes dentro de los tiempos establecido en el Procedimiento.
- Reforzar los mecanismos para determinar si la respuesta dada por la entidad satisface y es efectiva al usuario que la presenta.
- 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.
- Requerir de manera obligatoria a las dependencias que atienden algún tipo de solicitud (P, Q, R o Derecho de Petición), que alleguen copia de la respuesta a la secretaría de la oficina Jurídica, a fin de dejarla como soporte adjunto al requerimiento.
- La oficina Jurídica diseñe controles para el seguimiento de cada una de las respuestas dadas a los Derechos de Petición.



## “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)

### 4. CONCLUSIONES.

- ✓ La Oficina de Control Interno recomienda que se debe implementar algún mecanismo para que la el ITFIP conozca el grado de satisfacción a la respuesta dada al peticionario y mejorar así la calidad en la prestación del servicio.
- ✓ Para el semestre objeto del presente análisis, se evidencia significativa disminución en el número de S.Q. y R recibidas, con respecto a la misma vigencia del año anterior.
- ✓ La información suministrada por el área jurídica se encontró debidamente archivada y legajada en carpetas, lo que facilitó el acceso a la información.
- ✓ Como resultado del presente informe se deben elaborar acciones correctivas y de mejora especialmente con los Derechos de Petición, a fin de minimizar riesgos y evitar futuros inconvenientes con los diferentes entes de control del estado.