



“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 B 2015



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

ENERO 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

A través del siguiente documento, la oficina Asesora de Control Interno del Itfip, presenta un informe acerca del comportamiento del procedimiento Sugerencias, Quejas y Reclamos, las cuales provienen de personal interno y externo de la Institución, correspondiente al segundo semestre de 2015, de la anterior vigencia, este con base en los datos suministrados por la oficina de Asesoría Jurídica, encargada del manejo del procedimiento mencionado. 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 DICIEMBRE 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, e inclusive presentar felicitaciones, se resalta este procedimiento como el medio más efectivo de comunicación, entre la Institución, la comunidad estudiantil y personal externo a esta; 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, 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

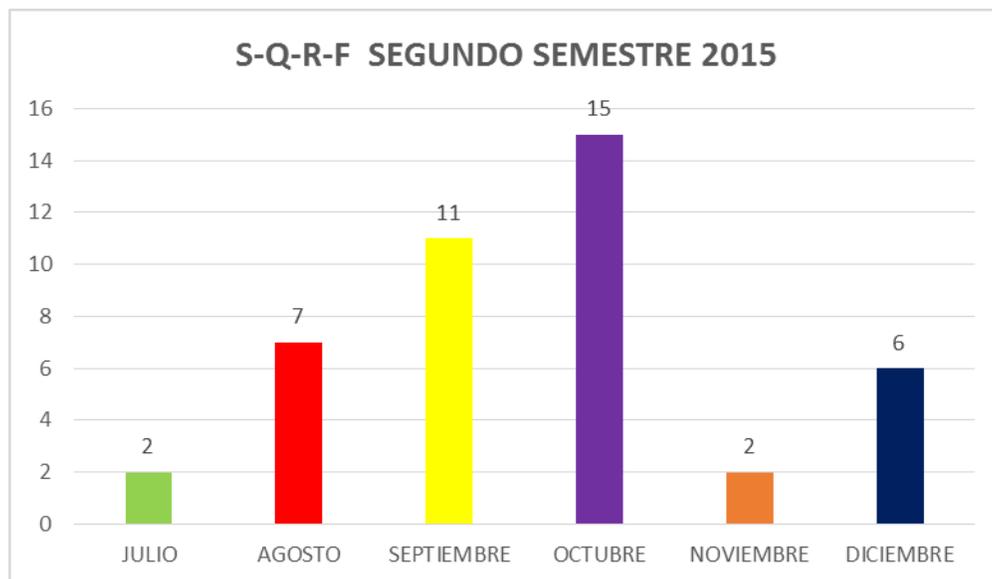
NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

En el período julio a diciembre de 2015 se atendieron y recibieron en la oficina Jurídica de la Institución ITFIP un total de 44 S.Q.R y F, siendo el mes de octubre con quince (15) el que más reporto y el de menor reporte fue el mes de junio con una (1), la herramienta más utilizada por los usuarios son los buzones de que 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, y felicitaciones mes por mes, correspondientes al segundo semestre año 2015.

MES	S, Q, R y F	ESTADO	
		ABIERTO	CERRADO
JULIO	2		2
AGOSTO	7		7
SEPTIEMBRE	11		11
OCTUBRE	15		15
NOVIEMBRE	2		2
DICIEMBRE	6	1	5
TOTAL	43	1	42
TOTAL	43	1	84





“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

De las 44 S.Q.R y F presentadas en el segundo semestre del año 2015 ya todas se encuentran cerradas, a excepción de una queja en la que el interesado no estuvo de acuerdo con la respuesta, se pronunció al respecto, pero no ha habido más sobre el caso; lo anterior por el interés y compromiso del área Jurídica, en tramitar a su debido tiempo, las sugerencias, quejas y reclamos, registradas por la comunidad estudiantil y además por los reportes de las anónimas y sin información de quien utiliza el procedimiento; no obstante se evidencia demora en algunos casos por parte de algunos líderes de proceso comprometidos, situación preocupante toda vez que se encontraron quejas a las cuales se les dio respuesta 15 o 20 días después de haber sido recibida para su trámite, sin tener en cuenta las varias veces que Jurídica llama la atención sobre el incumplimiento;.

4.- S.Q.R POR PROCESOS

Con respecto al número S.Q.R y F por proceso, es de destacar que por ser utilizado mayoritariamente por los estudiantes el mayor número hace referencia a quejas o sugerencias dirigidas a la Vicerrectoría Académica, aclarando que algunas deben ser resueltas por alguna decanatura u otra dependencia adscrita a esta Vicerrectoría, por lo tanto el cuadro que se presenta a continuación se elaboró conforme los funcionarios comprometidos y que respondieron las quejas; estas disminuyen en lo referente a la parte administrativa con excepción de la vicerrectoría, encargada de la infraestructura de la Institución; es de destacar un (1) mensajes de felicitaciones que recibió la tesorería por la buena atención al público, que no se incluye en el cuadro.

PROCESOS	CANT	PORCENTAJE
VICERRECTORIA ACADEMICA	12	28%
FACULTAD DE ECONOMIA	12	28%
PLANEACIÓN	5	12%
SALAS DE SISTEMAS	5	12%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	3	7%
SERVICIOS ACADEMICOS	2	5%
FINANCIERA	1	2%
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	2	5%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	1	2%
TOTAL	43	100%

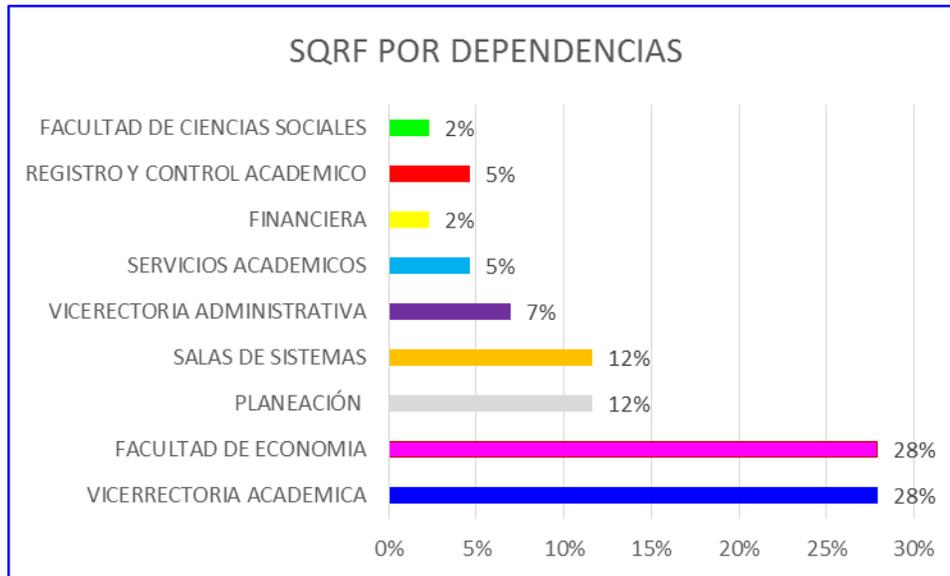


“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

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 36%, equivalente a 19 del total de las 54 S.Q.R que fueron recibidas en el semestre B de 2015.

	QUEJA	SUGERENCIA	RECLAMO	FELICITACION	TOTAL
UNIDADES	37	4	1	1	43
PORCENTAJE	86%	9%	2%	2%	100%

Se observa que se presentó una (1) felicitaciones a la Tesorería por buena atención al público, transcrita a continuación:

"Me pareció un buen servicio el ofrecido en Tesorería, ya que me orientaron de la manera correcta de matricularme ya que habían muchas personas en Registro y era complicado el preguntar sin hacer fila y el funcionario LEOPOLDO me dio orientación básica que me ayudó a matricularme de manera correcta"



“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 B 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
JULIO	6	2
AGOSTO	3	7
SEPTIEMBRE	8	11
OCTUBRE	26	15
NOVIEMBRE	8	2
DICIEMBRE	4	6
TOTAL	55	44



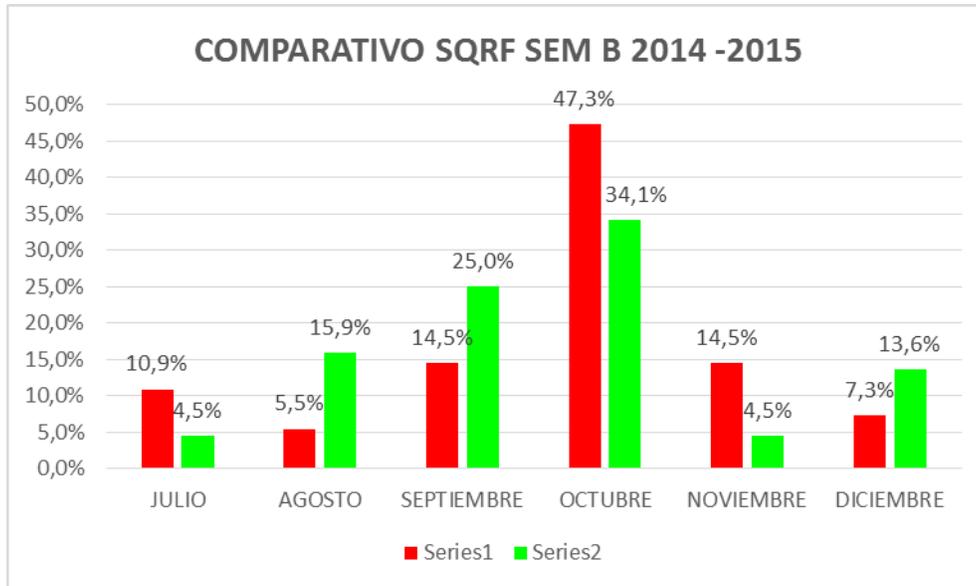
“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

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



Se observa un aumento significativo en los procesos inherentes a la Vicerrectoría Académica 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
VICERECTORIA ACADEMICA	19	35%	12	27%
FACULTAD DE ECONOMIA	0	0%	12	27%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	3	5%	0	0%
PLANEACION	2	4%	5	11%
JURIDICA	10	18%	0	0%
SALAS DE SISTEMA	0	0%	5	11%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA	18	33%	3	7%
SERVICIOS ACADEMICOS	2	4%	2	5%
FINANCIERA	1	2%	1	2%
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICA	0	0%	2	5%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	0	0%	1	2%
TOTAL	55	100%	44	100%



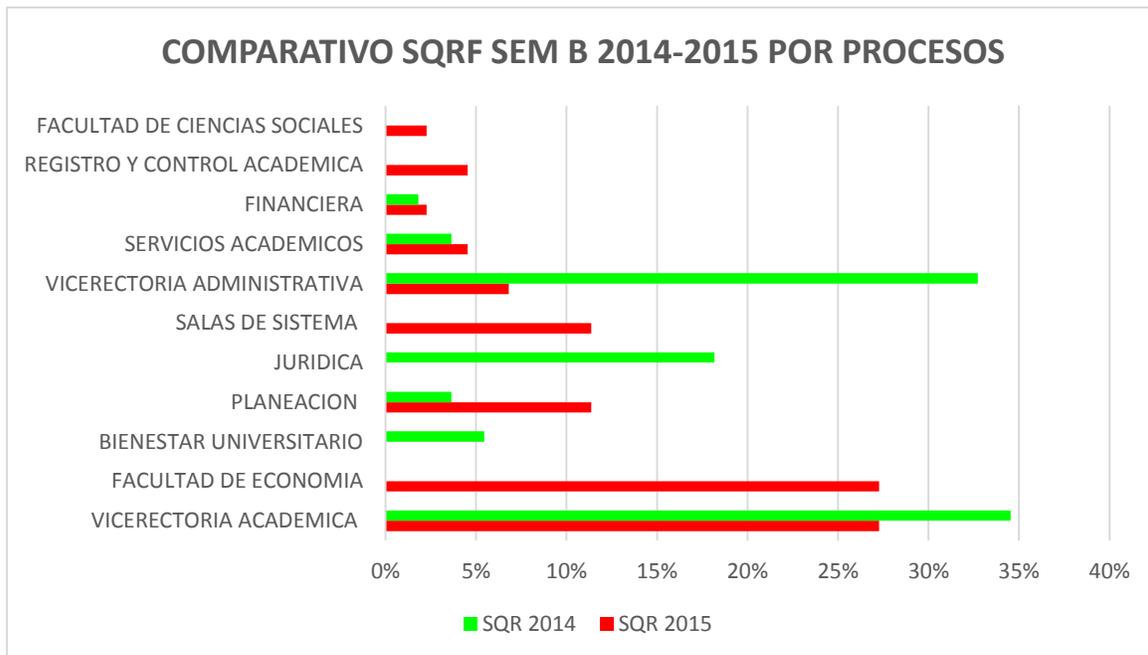
“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

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 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 vicerrectoría administrativa en el semestre B comparando las vigencias 2014 y 2015 pasando de 18, en el ámbito de las S.Q.R Y F, a 3, obteniendo disminución de solicitudes al proceso, por lo anterior se puede determinar que las acciones ejecutadas para dar respuesta a las mismas fueron efectivas, generando mejoramiento en la satisfacción del cliente.

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 ya que conforme al



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

análisis realizado, no se evidenció queja, sugerencia, reclamo o felicitaciones provenientes de algún CERES..

A efecto de corregir lo anterior y de lograr que el procedimiento mejore, Control Interno trabajara directamente con los líderes responsables, para que se documenten Acciones Correctivas y así lograr lo pretendido y que esta situación no se vuelva costumbre, como es el caso de la entrega de certificados o diplomas y el inconformismo de algunos alumnos por el comportamiento de ciertos docentes.

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.

2. CONCLUSIONES.

- ✓ Se observó el cumplimiento en la atención oportuna de la S.Q.R, en lo pertinente a la Asesoría Jurídica, no siendo el mismo caso para el trámite que al respecto deben adelantar los líderes de proceso u otros funcionarios encargados de las respectivas respuestas o aclaraciones.
- ✓ La oficina Asesora de Control interno concluye que el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamos del ITFIP no cumple en su totalidad con el marco misional ya que como se dijo anteriormente no se atienden en muchos casos las quejas o reclamo en el tiempo previsto; y algunas respuestas no llenan las expectativas del querellante ; por lo tanto se hace necesario que el tema se fortalezca con todos los líderes del procesos a efecto que cada uno se apersona y le conceda a este procedimiento la importancia que demanda. De igual manera fortalecer con carácter urgente este procedimiento en los CERES.
- ✓ Se evidencia disminución en el número de S.Q.R y F recibidas en la vigencia 2015