



## “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 B 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

DICIEMBRE DE 2016



## “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 el personal interno y externo de la Institución, correspondiente al segundo 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.

Lo anterior teniendo en cuenta además 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 controla 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.

### 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, 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 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 el semestre objeto del informe, una notable disminución en las mismas.



## “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)

En el período de julio a diciembre de 2016, se atendieron y recibieron en la oficina Jurídica de la Institución ITFIP un total de 26 entre S.Q.R y F, de las 26 solicitudes 22 fueron depositadas en buzones ubicados en lugares visibles de la sede principal de El Espinal, Ceres y Ampliación Ibagué; como en periodos anteriores, los buzones continúan siendo la herramienta más utilizada por los usuarios y tan solo 4 solicitudes se realizaron por otro sistema (link de la página web); en la tabla No. 1 que aparece a continuación y muestra el comportamiento mes a mes:

MES	DETALLE	SUGERENCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIA FELICITACION	TOTAL	ESTADO	
								ABIERTO	CERRADO
JULIO			2				2		2
AGOSTO			3				3		3
SEPTIEMBRE		1	9				10		10
OCTUBRE		1	3			1	5		5
NOVIEMBRE			4	1		1	6		6
DICIEMBRE							0		0
TOTAL		2	21	1		2	26		26

Tabla No.1

Como se observa en la tabla de las 26 S.Q.R. y F presentadas en el semestre, todas fueron cerradas, observándose el interés y compromiso tanto de los líderes como del Asesor Jurídico que dan solución inmediata a los mismos; incluso la tabla muestra el diligenciamiento de dos reportes con doble incidencia -sugerencia y felicitación- al tiempo, depositados en los meses de octubre y noviembre.

De igual manera a continuación se muestra el gráfico No. 1 mediante el cual se hace evidente que en el mes de septiembre se realizaron diez (10) solicitudes, siendo este el mes con más reportes de sugerencias, quejas, reclamos, y felicitaciones; julio fue el mes que menos presentó, con un total de dos (2) solicitudes y en diciembre no se presenta reporte alguno.

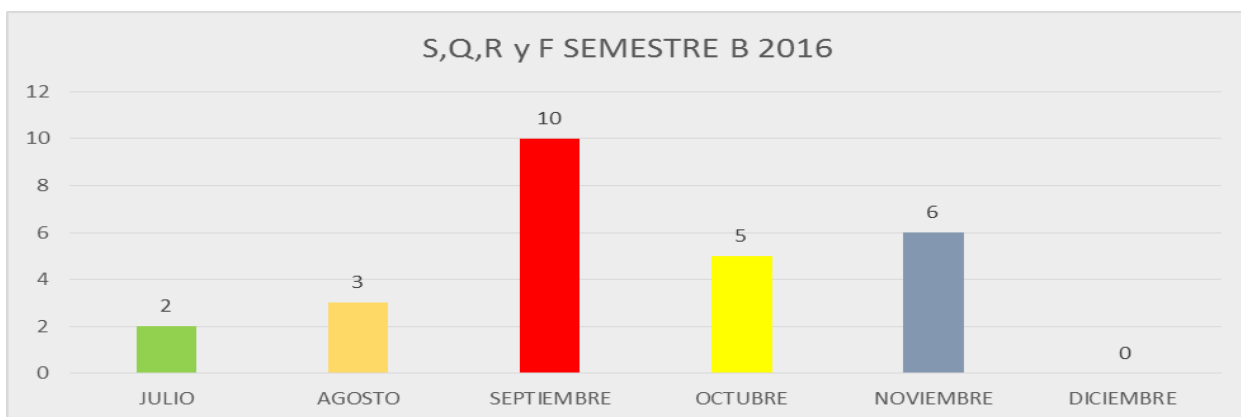


Gráfico No.1



## “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)

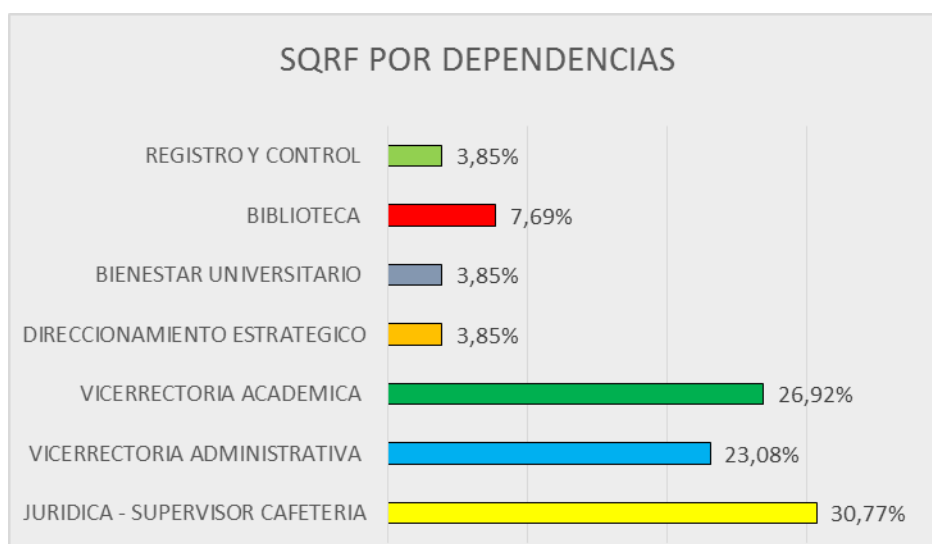
### 4.- S.Q.R POR PROCESOS.

Con respecto al número S.Q.R y F por proceso, el que más recibió es el inherente a Jurídica; se aclara que las quejas atribuidas a este proceso son por inconformidades presentados en la atención de la cafetería, en razón a que el líder del proceso es el supervisor de dicho contrato. A continuación en la tabla No.2 se muestran los procesos de acuerdo a las S,Q,R Y F recibidas en el buzón:

PROCESO	CANTIDAD	PORCENTAJE
JURIDICA - SUPERVISOR CAFETERIA	8	30,77%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	6	23,08%
VICERRECTORIA ACADEMICA	7	26,92%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1	3,85%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	3,85%
SERVICIOS ACADEMICOS	2	7,69%
REGISTRO Y CONTROL	1	3,85%
	26	100,00%

Tabla No. 2

Es preciso aclarar que para los procesos de Servicios Académicos y Bienestar Universitario se encontraron diligenciados dos formatos en los que el usuario felicita y presenta una sugerencia; gráfica que se muestra a continuación.





## “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)

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

De las S.Q.R y F y de acuerdo a su naturaleza las que sobresalen en el periodo son las quejas, con un total de 21 de las 26 reportadas, esto equivale al 81%, del 100% recibido en el semestre B de 2016, seguido por las sugerencias y felicitaciones como se muestra en la siguiente tabla No.3:

	SUGERENCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACION Y SUGERENCIA	TOTAL
<b>UNIDADES</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>26</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>8%</b>	<b>81%</b>	<b>4%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>

Tabla 3



Gráfico No.2

Como se observa en el gráfico No. 2 el 81% de los reportes diligenciados, corresponde a las Quejas; en mismo porcentaje del 8% se encuentran las Sugerencias y Felicitaciones y con un 4% se registran los reclamos.



## “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)

Se observa que se presentaron dos felicitaciones para los procesos de Bienestar Universitario y Servicios Académicos, las que se transcriben a continuación:

***“Felicitaciones por el grupo de Rock tan maravilloso que tienen. Son muchachos con un talento de otra dimensión. Espero seguir viendo en presentaciones más seguido. Su talento no puede quedar en los vidrios del gimnasio. Gracias”***

***“Felicitaciones por el remodelamiento de la biblioteca, las mesas y sillas facilitan el trabajo en equipo. La sugerencia. La sugerencia es la adecuación de tomas eléctricas reguladas para poder trabajar con portátiles sin tener que trasladarse al final de las mesas buscando tomas”***

### 6.-COMPARATIVO SEMESTRE B VIGENCIAS 2015 Y 2016

En el comparativo del semestre B del año 2015 frente al 2016, se evidencia que: en la vigencia 2015 se radicaron 43 solicitudes, frente a 26 del 2016, lo que denota una disminución significativa en las SQR y F para el presente año. La Institución a través de la oficina Jurídica ha capacitado a la comunidad académica, concientizándola en la utilización de los buzones, donde en ellos pueden manifestar 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
JULIO	2	2
AGOSTO	7	3
SEPTIEMBRE	11	10
OCTUBRE	15	5
NOVIEMBRE	2	6
DICIEMBRE	6	0
TOTAL	43	26

Tabla No.4

Como lo indica la tabla 4 y a diferencia del período anterior para la actual vigencia se reporta el mayor número de S.Q.R. y F en el mes de septiembre, ya que para este mes los estudiantes se encuentran en pleno desarrollo de las actividades académicas propias de 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)

A continuación se muestra gráfica comparativa No. 3

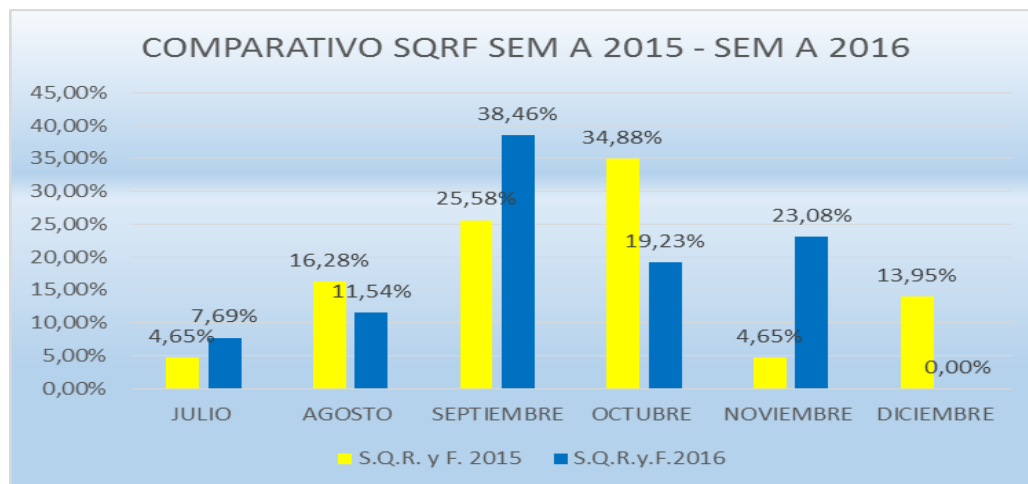


Gráfico 3

Continuando con la comparación y en relación a los procesos en sí, se observa una disminución significativa para todos los procesos a excepción de la oficina Jurídica, proceso que realiza la supervisión de la cafetería como ya se dijo y a quien se le reportaron 8 quejas para el 2016 frente a 1 en el mismo periodo del 2015 con un porcentaje del 31%; así mismo se reporta incremento en la Vicerrectoría Administrativa de 3 novedades en el 2015 frente a 6 en el 2016. Importante resaltar la disminución que se presenta en la Vicerrectoría Académica, quien para el mismo período del 2015 reporta 25 S.Q.R. y para la actual vigencia muestran tan sólo 7 como lo indica la tabla No. 5:

PROCESOS	CANTIDAD	SQR 2015	CANTIDAD	SQR 2016
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	3	31%	6	23%
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	5	2%	1	4%
VICERRECTORIA ACADEMICA	25	26%	7	27%
JURIDICA SUPERVISION CAFETERIA	1	2%	8	31%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	13%	1	4%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	5	4%	1	4%
BIBLIOTECA	2	5%	2	8%
FINANCIERA	2	7%	0	0%
TOTAL	43	100%	26	100%

Tabla No. 5



## “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)

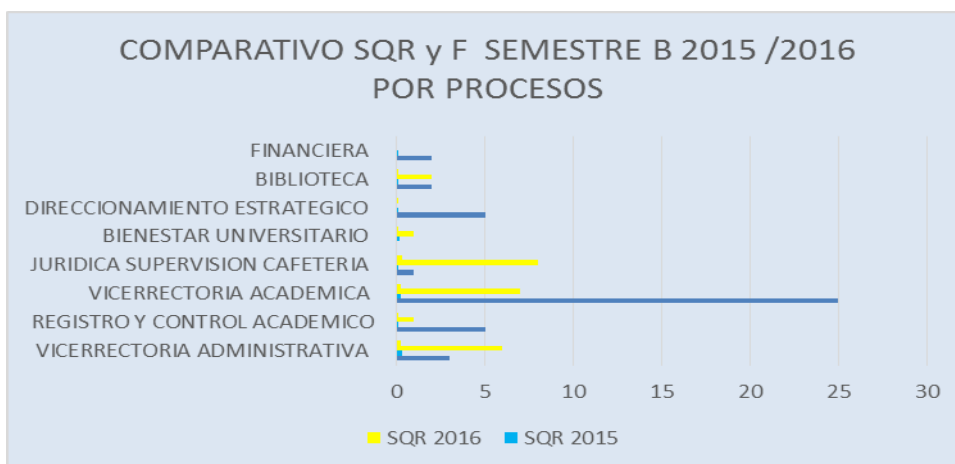


Gráfico 4

Finalmente y de acuerdo a la tabla No. 5 y a la gráfica 4, se observa la variación significativa con tendencia a la disminución en 17 quejas menos en las S.Q. y R en los diferentes 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.

## 7.-RECOMENDACIONES

- Se hace necesario que la herramienta de S.Q.R.y.F., se fortalezca en la Institución no sólo desde la oficina de jurídica sino desde todos los procesos, al evidenciarse que el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamos del ITFIP, tuvo una reducción del 40% con respecto al mismo periodo de tiempo de la vigencia anterior, en el semestre B/2016 en el que se presentaron 26 reportes de S.Q.R y F, lo que demuestra que tan sólo el 0.83% de los estudiantes se manifiestan a través de esta herramienta del total de 3121 estudiantes matriculados; por todo lo anterior se debe difundir constantemente a la comunidad estudiantil la importancia que demanda el uso de este procedimiento para el logro de la mejora continua.
- Continuar la concientización a la comunidad ITFIP Espinal, los Centro Regionales de Educación Superior y ampliación Ibagué, la importancia y la adecuada utilización de los buzones físicos y el Link en la página web de S.Q.R y F. creando así, un mecanismo de permanente comunicación de la comunidad académica, administrativa y visitantes que acceden a algún tipo de servicio de 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)

- Tener especial cuidado en las respuestas que la Institución da a los solicitantes: cumpliendo con los tiempos de respuesta, que se satisfagan y despejen las inquietudes presentadas.
- Que con respecto a los temas reiterativos objeto de las S.Q.y R, de los diferentes procesos, se documenten las acciones correctivas tendientes a subsanar la situación planteada con el acompañamiento de Control Interno.
- 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 desconoce si la respuesta que se dio al solicitante fue eficaz, en razón a que no reportan su grado de satisfacción después del trámite.
- ✓ Continúa siendo desconocido para los anónimos las respuestas a sus SQRyF al no tenerse establecido algún mecanismo para ponerlas en conocimiento.
- ✓ Se evidencia disminución significativa en el número de S.Q. y R recibidas en la actual vigencia con respecto al año 2015.