



“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 2018



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

DICIEMBRE DE 2018



“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 seguimiento de Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, recibidas y atendidas por las diferentes dependencias del ITFIP, formuladas por el personal interno y externo de la Institución durante el periodo comprendido entre el 1º. de Julio al 31 de diciembre del 2018, 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; 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 del requisito Nro. 5.1.2 “Enfoque al cliente” y Nro. 8.2.1 “Comunicación con el cliente” de la norma ISO 9001:2015 en lo que corresponde al Sistema de Gestión de Calidad.

Al inicio del informe se describen las Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones recibidas en la Institución, así como el análisis y resultado por dependencias frente al mismo periodo del año anterior; con el fin de evaluar y contar con una estadística a los tiempos de respuesta, verificar las dependencias a las que son reiterativos este tipo de solicitud y mirarlos como herramienta para mejorar la prestación del servicio en el ITFIP.





“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

2. ODBJETIVO

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, el cual señala 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”; así mismo 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 usuarios, midiendo su eficacia y efectividad”; de igual manera para controlar el cumplimiento de los requisitos relacionados con la comunicación con el cliente de la norma ISO 9001:2015 y el nuevo MIPGV2. Todo lo anterior permitirá lograr, que a través del seguimiento y revisión continua, se evidencie si se está dando el debido trámite que conlleve a las respuestas oportunas y esperadas, a las sugerencias, quejas, reclamos y derechos de petición interpuestas por los interesados.





“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

3. DEFINICIONES DE S, Q, R Y DERECHOS DE PETICIÓN

QUEJA

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 v/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

4. RELACION DE P, Q, R y F - DICIEMBRE 30 / 2018

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; de acuerdo con la información suministrada por la oficina Jurídica en el segundo semestre del 2018, se recibieron 14 solicitudes entre quejas y reclamos. Para el presente periodo se presenta un ligero aumento frente al mismo periodo del año 2017 el cual registro tan solo 8 quejas. Como en periodos anteriores, los buzones continúan siendo el medio más utilizado.

En la tabla No. 1 que se presenta a continuación se muestra el comportamiento mes a mes de las S, Q, R y F que fueron presentadas en la institución para el periodo del semestre B/2018:

DETALLE MES	SUGERENCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	TOTAL	ESTADO	
						ABIERTO	CERRADO
JULIO							
AGOSTO		3			3		3
SEPTIEMBRE		1			1		1
OCTUBRE		0					
NOVIEMBRE		4		2	6		6
DICIEMBRE		3		1	4	1	3
TOTAL		11		3	14	1	13

Tabla No.1

Podemos observar en la tabla que la Institución en el semestre B/2018, recibió un total de 14 solicitudes; de las cuales 11 fueron quejas y 3 felicitaciones, estas felicitaciones no requieren de respuesta. Durante el seguimiento, se pudo establecer que dos quejas presentadas en el mes de diciembre fueron atendidas a mediados del mes de febrero del 2019 y la última queja de fecha diciembre 7/2018 a fecha de corte del presente informe se encuentra pendiente de respuesta, por lo que se reporta como abierta. Así mismo, la tabla indica que el mes de noviembre es el mes que reportó más novedades con un total de seis (6), donde cuatro fueron quejas y dos felicitaciones, seguido por los meses de agosto y diciembre con tres (3) quejas.



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

De igual manera, se presenta de forma gráfica y por meses, las solicitudes radicadas en la Institución para el semestre B/2018, donde de igual manera se hace evidente que el mes de noviembre es cuando mayor número de solicitudes fueron presentadas. Así mismo la gráfica muestra que para los meses de julio y octubre no hubo solicitud alguna.

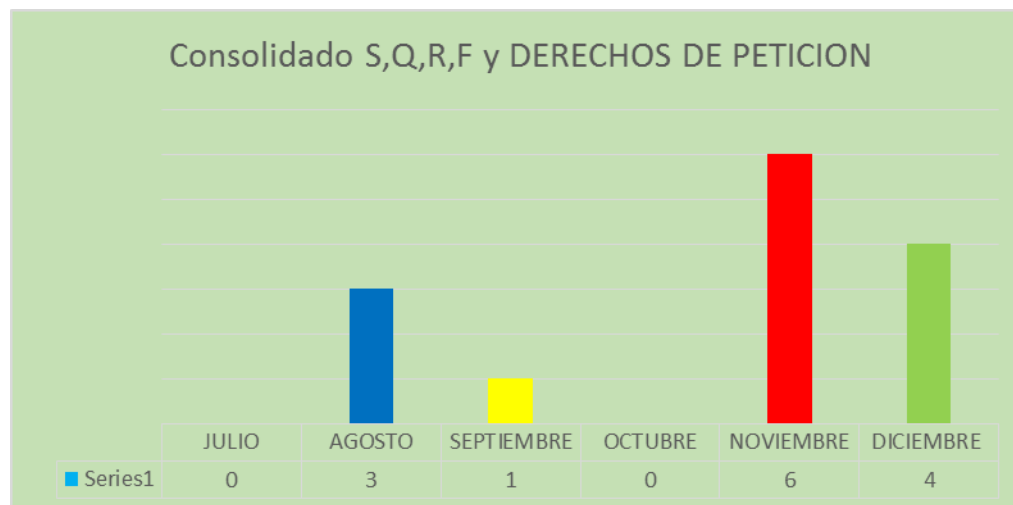


Gráfico No.1

S.Q.R POR PROCESOS.

Con respecto a este ítem, los procesos que presentan mayor número de quejas son la Vicerrectoría Administrativa y Bienestar Universitario, cada una con tres 4 solicitudes, seguidas por Registro y Control, Financiera y Vicerrectoría Académica. Las tres (3) solicitudes que presenta Planeación son Felicitaciones, como se muestra a continuación en la tabla No.2:

PROCESO	CANTIDAD	PORCENTAJE
BIENESTAR UNIVERSITARIO	4	29%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	4	29%
VICERRECTORIA ACADEMICA	1	7%
FINANCIERA	1	7%
PLANEACION - (Punto Vive Digital)	3	21%
REGISTRO Y CONTROL	1	7%
TOTAL	14	100%

Tabla No. 2



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

Teniendo en cuenta la tabla anterior y con el fin de ampliar la información, se muestra de forma grafica las S,Q,R y F por procesos de forma porcentual, evidenciándose de forma clara, que los procesos que mayor número solicitudes atendieron fueron la Vicerrectoría Administrativa y Bienestar Universitario con el 29%, Planeación con el 21% y las restantes con el 7% de solicitudes.

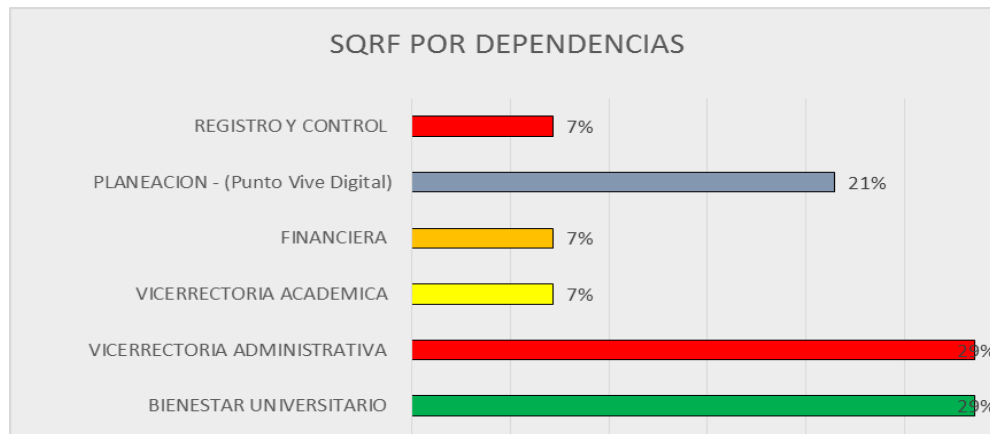


Grafico No.2

COMPARATIVO SEMESTRE B VIGENCIAS 2017 Y 2018

En el comparativo del semestre B del 2017 frente al mismo periodo del 2018; se evidencia para este último un ligero incremento (6) en las P,Q,R y F radicadas en la Institución, como se muestra en la tabla:

MES	S.Q.R. y F. 2017	S.Q.R.y.F.20178
JULIO	2	0
AGOSTO	0	3
SEPTIEMBRE	3	1
OCTUBRE	2	0
NOVIEMBRE	1	6
DICIEMBRE	0	4
TOTAL	8	14

Tabla No. 3

Para la vigencia 2018, noviembre es el mes que registra más solicitudes (6) seguido por diciembre (4) entre quejas y felicitaciones.



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

Con relación a los procesos en sí, se observa que en 14 solicitudes presentadas, once (11) corresponden a quejas y tres (3) a felicitaciones como lo muestra la tabla No. 4 a continuación:

PROCESOS	CANTIDAD	SQR 2017	CANTIDAD	SQR 2018
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	3	38%	4	29%
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	1	13%	1	7%
VICERRECTORIA ACADEMICA	3	38%	1	7%
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1	13%	3	21%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	0%	4	29%
FINANCIERA	0	0%	1	7%
TOTAL	8	100%	14	100%

Tabla No. 4

Como muestra la tabla anterior, el proceso que reincide con el reporte de más quejas para las vigencias 2017 - 2018 es la Vicerrectoría Administrativa y para la vigencia 2018 se incluye con el mismo número de quejas Bienestar Universitario, mientras que para la vigencia anterior fue la Vicerrectoría Académica

Finalmente y de acuerdo con la tabla anterior No.4, se representa de forma gráfica el comportamiento por procesos y se evidencia que las acciones que han sido propuestas y ejecutadas en la Institución con el fin de mejorar la prestación del servicio en cada uno de los procesos, han sido efectivas.

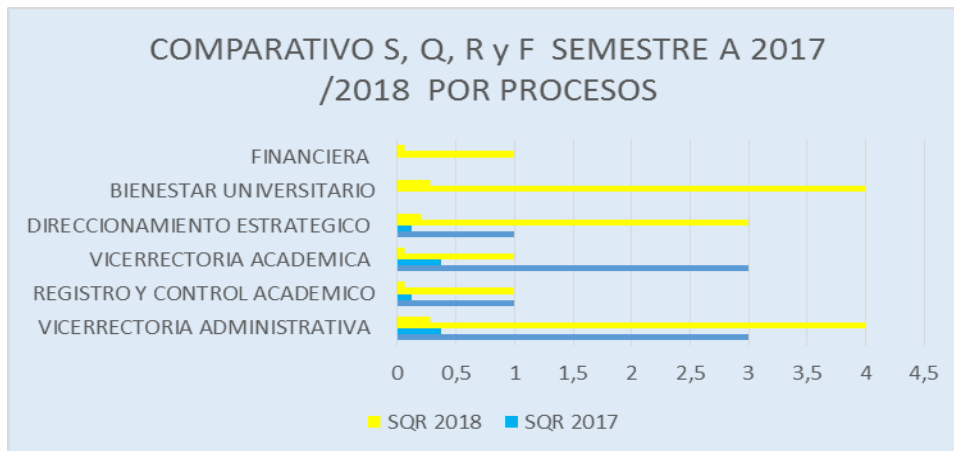


Gráfico 3



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

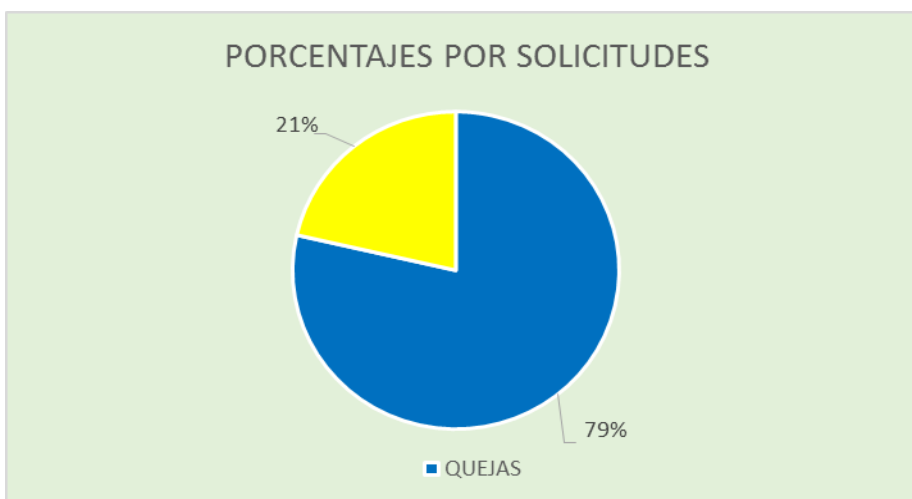
TIPIFICACION DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

Para el semestre B/2018 y periodo objeto del presente informe sobresalen las quejas, se presentaron 11 quejas que equivalen el 78.57% y 3 felicitaciones que corresponde al 21.43% del total de las solicitudes reportadas en la Institución, como lo indica la tabla No.5:

	SUGERENCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACION	TOTAL
UNIDADES	0	11	0	3	14
PORCENTAJE	0%	78,57%	0,00%	21,43%	100,00%

Tabla No.5

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se presentan de forma gráfica el porcentaje de quejas y felicitaciones presentadas en el periodo objeto del presente informe:



Gráfica No.4



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

5. RECOMENDACIONES

Con base en el presente informe y las situaciones observadas en semestre B/2018, la oficina de Control Interno considera tener en cuenta las recomendaciones que se describen a continuación, con el fin de mejorar el servicio de la P, Q y R en la Institución:

- El área jurídica socialice con las diferentes dependencias de la Institución el procedimiento para la atención de P, Q, R, a fin de reforzar y afianzar lo pertinente a este tema, teniendo en cuenta que se continúa presentado demoras en los tiempos de respuesta.
- El compromiso de los líderes de procesos o responsables de atender las P, Q y R, para que sean atendidas de forma oportuna, dentro de los tiempos establecidos y que las respuestas sean coherentes frente a lo solicitado por quien radica la queja.
- Socializar con la comunidad académica la utilización del buzón de S,Q,R, establecido en la página WEB (link <http://esben.itfip.edu.co/>) a fin de incentivar su utilización y generar valor a la plataforma con que cuenta en la Institución; ya que este es un mecanismo donde se manifiestan no sólo quejas y reclamos sino también felicitaciones, por lo que a través de él podemos conocer la opinión de nuestros visitantes internos y externos, logrando una permanente comunicación y optimizar oportunidades.
- Se recomienda que los procesos que presentan casos reiterativos objeto de P, Q y R, documenten acciones correctivas a fin de subsanar la situación planteada.



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

6. CONCLUSIONES

En ningún caso la Institución negó la información al peticionario y se viene trabajando en la mejora continua para la atención P,Q y R,

