



“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, RECLAMOS, FELICITACIONES Y DERECHOS DE PETICIÓN DEL INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL “ITFIP” SEMESTRE A 2020



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

Julio 2020

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1^a Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087
(EI ESPINAL – TOLIMA)





“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

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 2020; 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.

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1^a Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087
(EI ESPINAL – TOLIMA)





“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

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 Sugerencias, Quejas, Reclamos y Derechos de petición que se recibieron en el ITIFP en el semestre A del 2020, a través de los diferentes medios de recepción.
- 2.- Identificar si los métodos para el seguimiento de la Sugerencias, Quejas, Reclamos y Derechos de petición son oportunos.
- 3.- Presentar el trabajo realizado en la institución a las Sugerencias, Quejas, Reclamos y Derechos de petición para que se tomen las acciones del caso, a fin de fortalecer la gestión en cada uno de los procesos.

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1^a Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087
(EI ESPINAL – TOLIMA)



DEFINICIONES DE SUGERENCIA, QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN



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

1. RELACIÓN DE SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS A 30 DE JUNIO DE 2020

Se observa que para el semestre objeto de seguimiento, se presentaron 1 solicitud de queja y 3 felicitaciones 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	1	0	3	4	0	4
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	1	0	3	4	0	4

Tabla No. 1

Como se observa en la tabla, para el semestre objeto del presente informe tan solo se presentó una queja radicada en la institución y que tenía que ver con un inconveniente presentado por parte de un estudiante y docente de la Facultad de Ingeniería y que fue atendida oportunamente. Así mismo, se radicaron tres (3) felicitaciones para la funcionaria que realiza las actividades secretariales en la misma facultad.

Teniendo en cuenta el reporte de S, Q, R y P por parte de la oficina de Jurídica se evidencia que el semestre A de 2020 se presentó escaso uso de la herramienta del buzón por parte de la comunidad académica en razón que se presentó la emergencia sanitaria por la pandemia COVID 19, donde se suspendieron las clases presenciales en la Institución desde el mes de marzo de 2020, lo que genero el no uso del buzón físico, no obstante los estudiantes y funcionarios tenían la posibilidad de utilizar el buzón virtual que se encuentra en la página web del ITFIP como recurso de comunicación para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, quejas e iniciativas que pueden aportar para el mejoramiento continuo con el fin de dar cumplimiento a la misión y objetivos Institucionales.

"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"

Calle 18 Carrera 1^a Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087
(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1



"ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

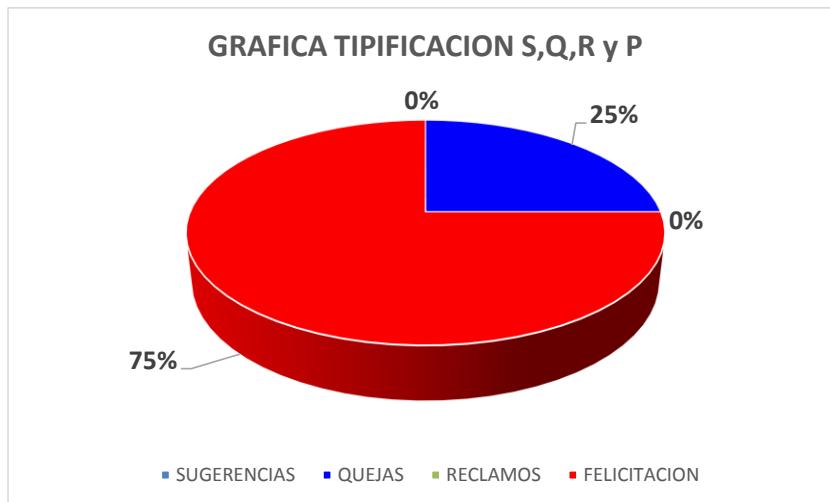
TIPIFICACIÓN DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

De acuerdo a la naturaleza de las S.Q.R y P recibidas en el semestre A/2020, tan solo se registra una (1) queja y tres (3) felicitaciones, donde equivale el 25% y 75% respectivamente del total de las solicitudes presentadas para el semestre A /2020

	SUGERENCIAS	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACION	TOTAL
UNIDADES	0	1	0	3	5
PORCENTAJE (%)	0	25	0	75	100

Tabla No. 2

Se representa de forma gráfica y numérica la tipificación de los dos tipos de solicitudes presentadas para el periodo.



Gráfica No. 1

Como se muestra en la tabla No. 2 y gráfica No.1, para el semestre A/2020 se registró una queja y tres felicitaciones a través del buzón físico, que se encuentra ubicado en el pasillo principal de la sede Espinal. Una vez realizado el seguimiento por parte de la oficina de Control Interno, se evidenció que las 4 solicitudes se encuentran cerradas y no se registraron P, Q, R que se hayan rechazadas o negadas.

"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"

Calle 18 Carrera 1^a Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087
(EI ESPINAL – TOLIMA)





"ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

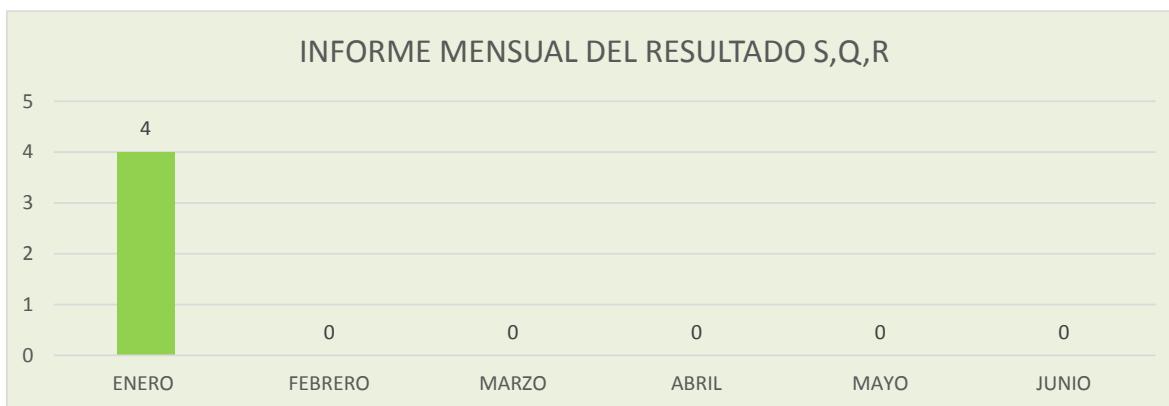
www.itfip.edu.co

A continuación se presenta de forma gráfica en la tabla No.3 y gráfica No.2 el comportamiento de las P, Q, R y F mes a mes:

MES	S, Q y R
ENERO	4
FEBRERO	0
MARZO	0
ABRIL	0
MAYO	0
JUNIO	0
TOTAL	4

Tabla No. 3

Como lo muestra la tabla anterior, en el mes de enero se radicó la queja y las 3 felicitaciones presentadas para el periodo del seguimiento y en el resto del semestre no se presentaron ninguna solicitud en físico ni virtual por parte de la comunidad académica, teniendo en cuenta la emergencia sanitaria y la suspensión de las clases virtuales el uso del buzón físico iba tener escases de solicitudes pero con respecto al buzón virtual se debe analizar las causas del no uso de la herramienta por parte de los estudiantes y funcionarios ya que se tiene la facilidad de realizar la solicitudes a través de la página web desde el lugar de trabajo o residencia.



Gráfica No. 2

Como indican tabla y gráfica, el mes que registra novedad es enero (queja y felicitaciones), periodo en el que se están iniciado las actividades de matrículas en la Institución. En el mes de febrero y 15 días de marzo aunque había presencialidad de comunidad académica no se presentó ninguna S, Q, R y F.

"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"

Calle 18 Carrera 1^a Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087
(EI ESPINAL – TOLIMA)





"ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

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

El proceso de Docencia, Investigación y proyección social liderado por la Vicerrectoría Académica, específicamente la Facultad de Ingeniería, le fue radicada las 4 solicitudes depositadas en el buzón de sugerencias de la Institución para el semestre A2020, como se indica en la tabla No.4 que ilustramos a continuación:

PROCESO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DOCENCIA, INVESTIGACION Y PROYECCION SOCIAL	4	100,00%
TOTAL	4	100%

Tabla No. 4

ANÁLISIS DE RESULTADO ENTRE LAS VIGENCIAS 2018B y 2019B

De acuerdo al análisis realizado para el semestre A de las vigencias 2019 y 2020, se establece un aumento en una (1) solicitud de S, Q, R y F para el 2020, con relación al mismo período del 2019 como se muestra a continuación:

MES	2018	2019
	CANTIDAD	CANTIDAD
ENERO	0	4
FEBRERO	0	0
MARZO	0	0
ABRIL	2	0
MAYO	1	0
JUNIO	0	0
TOTAL	3	4

Tabla No. 5

Importante resaltar que para el periodo 2020 tan sólo se registró una (1) queja y (3) felicitaciones, mientras que para el 2019 se presentaron (3) quejas, lo que se puede observar una reducción en las quejas y aumento en las felicitaciones.

"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"

Calle 18 Carrera 1^a Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087
(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1

En la gráfica No. 4 se representa un comparativo del semestre B de las vigencias 2018 y 2019:

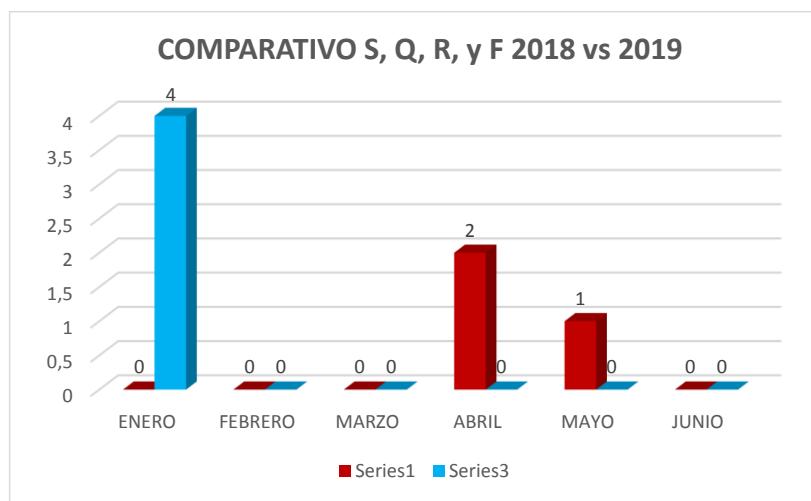


Gráfico No. 4

Analizando el comparativo 2018 vs. 2019; se establece que para las dos vigencias en los meses de enero, abril y mayo se registran el mayor número de solicitudes cuando la Institución se encuentra en matrícula de estudiantes y desarrollo de actividades académicas.

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	2019	2020
	CANTIDAD	CANTIDAD
JURIDICA - SUPERVISOR CAFETERIA	0	0
SERVICIOS ACADEMICOS - BIBLIOTECA	1	0
BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	0
GESTION ADMINISTRATIVA	2	0
VICERRECTORIA ACADEMICA (D-I-P)	0	4
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	0	0
FINANCIERA	0	0
REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	0	0
TOTAL	3	4

Tabla No. 6



"ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

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.

2. DERECHOS DE PETICIÓN A JUNIO 30 DE 2019

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/2020.

Según el reporte presentado por la oficina Jurídica de la institución, se recibieron un total de 09 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 13 Derechos de Petición radicados en la dependencia de Jurídica y las cuales presentan el siguiente comportamiento mes a mes para el semestre A del 2020:

MES \ DETALLE	DERECHOS DE PETICION
ENERO	3
FEBRERO	0
MARZO	8
ABRIL	0
MAYO	1
JUNIO	1
TOTAL	13

Tabla No. 7

Como lo muestra la tabla No. 7, el mes de marzo es el que registra la mayor cantidad de derechos de petición un total de 08 oficios radicados, lo que equivale al 62% del total de los derechos de petición; seguido por los meses de enero con 8 radicados equivale el 23% y los meses de mayo - junio con una solicitud cada uno, que corresponde al 25% del total.

"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"

Calle 18 Carrera 1^a Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087
(EI ESPINAL – TOLIMA)





"ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

INFORME MENSUAL DERECHOS DE PETICION

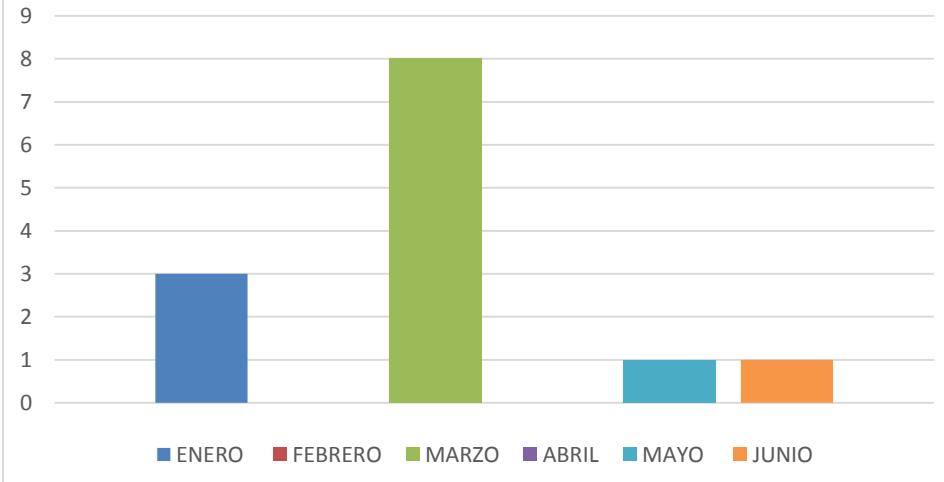


Gráfico No. 6

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

Para algunos casos en la oficina de Jurídica no tiene archivado el soporte de la respuesta dada al Derecho de Petición; por parte de las dependencias responsables de responder los derechos de petición

La anterior situación genera incertidumbre a la oficina de Jurídica, ya que durante el seguimiento no se tiene claridad las fechas de radicación de las respuestas, de igual manera se desconoce si estas fueron efectivas y oportunas al peticionario.

"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"

Calle 18 Carrera 1^a Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087
(EI ESPINAL – TOLIMA)





"ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

3. RECOMENDACIONES

- Fortalecer el trabajo a través de campañas pedagógicas acerca del buen uso del buzón de sugerencias virtual, 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.
- Sensibilizar con la comunidad académica el adecuado uso del link de S, Q, R y P, que se encuentra publicado en la página web del ITFIP en el tiempo de la emergencia sanitaria por el COVID 19.
- 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 con el fin de evaluar la efectividad de cada una de ellas.

"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"

Calle 18 Carrera 1^a Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087
(EI ESPINAL – TOLIMA)





"ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

4. CONCLUSIONES.

- ✓ La Oficina de Control Interno recomienda que se debe implementar algún mecanismo de percepción 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, continua la disminución en el número de S.Q. y R recibidas, con respecto a vigencias anteriores.
- ✓ La información suministrada de S,Q,R y F por el área jurídica se encontró relacionada en documento Excel clara y concisa, lo que facilitó el acceso a la información.
- ✓ La relación de los derechos de petición en el documento Excel se encuentra algunos campos sin diligenciar como las fechas de radicados de entrada y salida de la petición, dependencia a rendir, vencimientos que son importantes para el seguimiento y control.
- ✓ 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.

"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"

Calle 18 Carrera 1^a Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087
(EI ESPINAL – TOLIMA)

