



**ITFIP**  
INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

**BOLETIN  
INFORMATIVO SGC**



## SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

Las SQRF Sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones, es un formulario puesto a disposición de la comunidad y en especial de nuestros usuarios, para hacer llegar las observaciones que estimen convenientes y de esta manera mejorar la prestación de nuestros servicios. Este proceso esta a cargo de la Oficina Jurídica quien administra y lleva un control de las mismas para garantizar la transparencia y efectividad de las actuaciones institucionales.



Dado que el ITFIP tiene como objetivo aumentar la satisfacción de los estudiantes y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, a través de la atención sistemática y efectiva de las SQRF. Cada aporte es una oportunidad que tenemos de conocer de manera directa sus percepciones.

Estas se pueden presentar a través del correo dispuesto contigo a la oficina de atención al Ciudadano en el LINK de la pagina web SQRF.

**Sugerencia:** Propuesta o idea realizada por el usuario orientada a mejorar el servicio prestado.

**Queja:** Manifestación de insatisfacción de un usuario en cuanto a los servicios o la atención prestada por los funcionarios de la Institución.

**Reclamo:** Manifestación de insatisfacción de un usuario frente a los servicios ofrecidos por la Institución.

**Felicitación:** Cualquier expresión o manifestación de satisfacción con la prestación del servicio en las diferentes dependencias del ITFIP.



## Boletín No. 54

Julio 2018  
Versión No.3.0

### Rector

Dr. Mario Fernando Díaz Pava

### COMITÉ COORDINADOR

#### Vicerrector Administrativo

Dra. Luz Yineth Zarta O.

#### Vicerrector Académico

Dra. Isabel Ortiz Serrano.

#### Asesor Jurídico

Dr. Gelber Gómez Rozo

#### Líder del S.I.G

Ing. Erika Morales Lugo

Mayores Informes E-mail:

[rmorales@itfip.edu.co](mailto:rmorales@itfip.edu.co)

## LO QUE VIENE ...

- \*Implementación Matriz oportunidades de los procesos
- \*Ajustes y mejora al Sistema de Gestión
- \* Acompañamiento a los líderes de proceso para la medición de los indicadores
- \* Seguimiento a la matriz de riesgos



# ITFIP

INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

## BOLETIN INFORMATIVO

# SGC



### Acertijo:

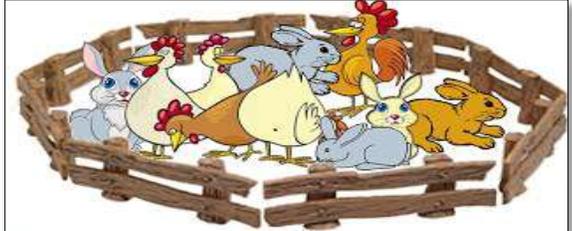
Envía tus repuestas a: [rmorales@itfip.edu.co](mailto:rmorales@itfip.edu.co)

Las primeras 7 respuestas ganan dulce Premio.

### GRACIAS A TODOS POR PARTICIPAR

**Los primeros 7 en hacer llegar sus respuestas fueron:**

Wenceslao Piraquive, Paola Andrea Leal, Néstor Cardozo, Norma Díaz, Hugo Rodríguez, Diana Paola Calderón, Sandra Patricia Galindo.



En un corral hay gallinas y conejos.  
Si se cuentan las cabezas hay 23 y  
si se cuentan las patas hay 62.  
¿ Cuántas gallinas y cuántos conejos hay ?

## NO OLVIDES QUE TODOS HACEMOS PARTE DEL SGC

¿Cómo realiza la planeación de sus actividades? Tengamos en cuenta los planes de acción, los cuales deben estar alineados con los ejes estratégicos del Plan de Desarrollo y el Plan Sectorial del MEN.

¿Cómo interactúa el proceso al que pertenece con el SGC? Conozcamos y apropiémonos de los procedimientos y caracterización de nuestro proceso.

¿Cómo ha mitigado y/o que acciones ha realizado para los riesgos presentados? Conozcamos el mapa de riesgos del proceso y llevemos un control permanente de las acciones formuladas. Además recordemos los riesgos de corrupción, que son diferentes a los de gestión.

¿Cómo mide la eficiencia, eficacia y efectividad de su proceso? Conozcamos los indicadores del proceso y mostremos resultados. *“Lo que no se mide.... no se Controla”*

¿Qué mejoras ha identificado y documentado en su proceso? Documentemos las acciones de mejora de nuestro proceso a través del **Formato ACPM CÓDIGO: F17-OBL07 - Versión 3.0**

¿Desde su proceso cómo participa en el cumplimiento de la Política y los objetivos de calidad? Aunque no tenemos que memorizarlos, debemos conocerlos, entenderlos e interiorizarlos para que de esta manera en el quehacer de nuestras actividades contribuyamos al cumplimiento de los mismos.

### PARA TENER ENCUESTA Y FORTALECER NUESTRA CULTURA DEL AUTOCONTROL.....

