



## **“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)

### **PROPUESTA DE MEJORA ORGANIZACIONAL A PARTIR DEL ANALISIS DE LAS P, Q, R, S Y F**

**ARTURO HERNANDEZ PEREIRA**

Asesoría Jurídica

**DIANA PAOLA CALDERON ANDRADE**

Auxiliar Administrativo

**INSTITUTO TOLIMESE DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL ITFIP  
ASESORIA JURIDICA  
ESPINAL – TOLIMA  
2021**

**“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”**

Calle 18 Carrera 1ª 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](http://www.itfip.edu.co)

### GLOSARIO

#### COMPATIBILIDAD:

Solo funciona bajo Windows 7, 8, Windows 10 y Windows futuros.  
Compatible con otras plataformas por medio de emuladores (Linux - IOS).

#### ESCALABILIDAD:

Gracias a que Visual Studio es de la empresa Microsoft, quien desarrolló Windows; ARCANA se adaptara fácilmente a los cambios futuros de dicho sistema operativo. Además de que el programador desarrollador de ARCANA conoce los procesos y trabaja en las oficinas le será mucho más fácil realizar cambios al software e incluir módulos futuros.

#### VENTAJAS:

Visual Studio\* es una plataforma de desarrollo de software que trabaja directamente con el Framework Windows, haciendo de fácil adaptación las aplicaciones desarrolladas en ella.

MYSQL\* es un motor de base de datos robusto, libre, confiable y de fácil manejo para futuros desarrolladores que vicerrectoría asigne al proyecto.

ARCANA es un aplicativo escalable, que le permite a vicerrectoría académica desarrollar módulos adicionales en cualquier momento para complementar su labor académica.

#### A TENER EN CUENTA:

La plataforma ARCANA con el desarrollo de cada uno de los nuevos módulos deberá contar con más personal que permita dar soporte y un rápido desarrollo de los requerimientos que solicite la institución.

Así que recomendamos a futuro, asignar a un desarrollador de software más al sistema ARCANA.

Para la actualización automática de ARCANA se hace necesario que la institución le de credenciales de confianza a la aplicación en su dominio, si esto no es así se hará complicado el proceso de actualización.



## **“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)

### **INTRODUCCION**

Los usuarios o clientes, es centro fundamental y motor de las instituciones donde se ofrecen servicios a toda la comunidad estudiantil.

Un requisito primordial que tiene la institución es que permanezcan sus clientes o usuarios internos y externos. La subsistencia de una institución depende de sus ciudadanos o usuarios, éstos son los principales creadores de valor en las instituciones. Cada vez los usuarios son más exigentes, y su permanencia en la empresa depende del buen servicio que reciban.

La institución cada trimestre elabora unos indicadores de calidad, son utilizados principalmente por instituciones públicas y también son aplicables a organizaciones privadas. Uno de los indicadores que define la institución, y que aplica a las instituciones es denominado, rendición de cuentas.

Este indicador mide, entre otros, si los ciudadanos tienen libertad de expresión.

Por analogía, en las instituciones, corresponde, al hecho de si los clientes pueden manifestar, por diferentes canales, su percepción acerca de su relación con la institución.

El buen servicio al cliente, ciudadano o usuario, tiene que ver no solo con la calidad del servicio prestado, sino de recibir la realimentación respectiva de parte del cliente o usuario, por canales formales.

La prestación de servicios está enmarcada en el diseño, estructuración y oferta de los programas académicos que se presentan a continuación:

**PROGRAMA  
JORNADA  
DURACIÓN.**

Derecho a obtener los servicios con calidad e idoneidad: Derecho a obtener en el mercado, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad e idoneidad para satisfacer sus necesidades.

Derecho a la participación: proteger sus derechos e intereses organizándose, eligiendo a sus representantes, participando y buscando ser oídos por quienes cumplan funciones Públicas en el estudio de las decisiones legales y administrativas que les conciernen, y obtener respuestas a sus observaciones.

**“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”**

Calle 18 Carrera 1ª 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](http://www.itfip.edu.co)

Derecho a reclamar: derecho a acudir directamente a la institución o prestador de servicio y obtener respuesta a su solicitud.

Los constantes aspectos que inciden en un mal servicio al cliente, como mala atención telefónica o personal, ausencia de canales de comunicación, demora en los tiempos de respuesta, personal no capacitado, ausencia del uso de la tecnología para conocer las necesidades del cliente o usuario, crecimiento de la competencia etc., nos animan a proponer el desarrollo e implementación de una estrategia para el mejoramiento del servicio al cliente aplicable en la institución.

Se realizó la implementación de la mejora en el módulo de las peticiones de las P, Q, R, S Y F, con la finalidad de mejorar el servicio al cliente, donde se permite registrar los datos del estudiante que tenga una solicitud que requiera en la institución, permitiendo a la oficina Jurídica, observar, direccionar, responder y mejorar el servicio de la institución y descargar un archivo en Excel donde se puede realizar un seguimiento a las peticiones, se puede observar que si una queja es invalida no se tendrá en cuenta, este módulo nos permite cada vez seguir realizando mejoras para la satisfacción de los clientes, es de fácil entendimiento y se puede determinar cuál es el área al que se le debe realizar una acción de mejora para seguir avanzando y lograr el éxito de un buen servicio.

El sistema de Atención al Ciudadano, es un servicio implementado por la institución, para recibir comunicación de parte de los ciudadanos, en cumplimiento del Decreto 1151 de Gobierno En Línea.

**IMPORTANTE:** Si usted desea presentar por este medio una petición, queja, reclamo, consulta, sugerencia o felicitación sobre los productos y servicios prestados por la institución; o sobre el desempeño de nuestros servidores, tenga en cuenta lo siguiente:

**PETICION:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Requisitos para presentar una PETICIÓN

La petición deberá contener, por lo menos:

Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.

Dirección de notificación y teléfono de contacto.

Objeto de la petición.

Las razones en que se fundamenta.

Presentar un Derecho de Petición no tiene costo y puede hacerse personalmente sin

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª 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](http://www.itfip.edu.co)

necesidad de un tercero. Los menores de edad pueden también presentar peticiones a las entidades dedicadas a su protección, sin necesidad de ser representadas por un mayor de edad.

---

**“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”**

Calle 18 Carrera 1ª 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](http://www.itfip.edu.co)

Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Petición

(10) días peticiones de información

(15) días peticiones generales

(30) días peticiones de consulta.

**QUEJA:** Es la manifestación o noticia de hechos realizados por una persona, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

> Requisitos para presentar una QUEJA

La queja deberá contener por lo menos:

Los nombres y apellidos, complementos del quejoso con indicación del documento de identidad.

Dirección de notificación, correo electrónico y teléfono de contacto.

Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada.

No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentados de manera incorrecta o difusa. La entidad no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Queja: (15) días

**RECLAMO:** Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Requisitos para presentar un RECLAMO

El reclamo deberá contener, por lo menos:

Los nombres y apellidos completos del reclamante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad.

Dirección de notificación y teléfono de contacto.

**“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”**

Calle 18 Carrera 1ª 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](http://www.itfip.edu.co)

Relación clara y detallada de los hechos generadores del respectivo reclamo y de las pruebas y documentos que puedan servir de sustento a la solicitud

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Reclamo: (15) días.

**SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión del Ministerio de Educación Nacional.

Esto es para todas las 4 categorías, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones (consultas)

Para consultar el estado o la respuesta de su petición, quejas, reclamo, sugerencia o trámite, puede ingresar al aplicativo con su usuario y clave y realizar el respectivo seguimiento, el sistema le reportará cualquier cambio de estado a su correo electrónico.

Tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Sugerencia: (15) días

Radicar solicitud de información con identificación reservada. Señor usuario si considera que la solicitud de la información a realizar pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante la institución, el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada, para lo cual puede acceder al correo [juridica@itfip.edu.co](mailto:juridica@itfip.edu.co), solicitud de información con identificación reservada.

**FELICITACION:** Expresión de satisfacción por la atención y servicios prestados.

### **Buzón de notificaciones judiciales**

Según lo establecido en el artículo 197, capítulo VII (Notificaciones) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP, habilita el siguiente correo electrónico exclusivamente para notificaciones judiciales: [notificacionesjudiciales@itfip.edu.co](mailto:notificacionesjudiciales@itfip.edu.co)

### **Política de Tratamiento de Datos Personales**

Autorizo de manera voluntaria e informada al Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP, para tratar mis datos, acorde con la Política de Tratamiento de Datos Personales del ITFIP, para los fines relacionados con su misión y funciones.



## **“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)

### **GENERALIDADES**

#### **1.1 ANTECEDENTES**

La institución al concentrar todos sus esfuerzos en la curva de experiencia de las peticiones, pudo hacer bajar las peticiones logrando mejorar el servicio que ofrece la institución.

En principio es toda persona humana sin distinción de su condición, sexo o raza e inclusive edad, la titular del derecho de petición, sea de manera individual o colectiva con el ánimo de reclamar una actuación estatal que beneficie a todo el conglomerado o a unos individuos en particular. No obstante, la Constitución y la ley pueden limitar su ejercicio a determinados sujetos: por ejemplo, el artículo 219 de la Constitución prohíbe a los individuos integrantes de las fuerzas armadas, dirigir peticiones corporativas sobre asuntos no relacionados con el servicio y la moralidad del respectivo cuerpo. Es de mencionar que este impedimento también lo encontramos en la Constitución española, que en su momento tuvo la ocasión de mencionar, claro que allí la prohibición de petición opera siempre que sea presentada de manera colectiva por los miembros de las fuerzas armadas sin importar su contenido material.

Surge en este momento el interrogante, acerca de si los entes morales o personas jurídicas pueden llegar a ser titulares del derecho de petición. La sentencia T-396-93 va a aportar una distinción según la cual:

Interpretación, Conforme al texto constitucional anterior como el actual, es titular de este derecho toda persona (inclusive los menores y los extranjeros), quien lo ejerce sin necesidad de valerse de un abogado que los apodere.

#### **DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN**

La persona jurídica no es titular de los derechos inherentes a la persona humana, es cierto, pero sí de derechos fundamentales asimilados, por razonabilidad, a ella. No tiene el derecho a la vida, pero sí al respeto a su existencia jurídica (Crf. art. 14 CP). Igualmente, se encuentra que, por derivación lógica, por lo menos, es titular de derechos constitucionales fundamentales, los cuales se presentan en ella no de idéntica forma a como se presentan en la persona natural. A título de ejemplo, en una enumeración no taxativa, se tienen los siguientes, el derecho de petición, la libertad de enseñanza.

#### **Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias**

Los usuarios, podrán hacer llegar sus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias al Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP, con las normas legales y administrativas vigentes a través de su página web.

**“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”**

Calle 18 Carrera 1ª 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](http://www.itfip.edu.co)

Los usuarios o clientes podrán en ejercicio de sus derechos presentar de manera respetuosa quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, respecto de cualquier trámite o servicio que sea competencia del Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional ITFIP, y sobre el cual se presente algún grado de inconformidad, por falta de oportunidad de la información, desarrollo de la actuación, así como de la deficiencia o baja calidad de las mismas.

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.2.1 Descripción del Problema.**

En el más reciente informe de las P,Q,R,S Y F, detalla que la institución ha mejorado bastante en las peticiones de los usuarios, situación que demuestra un constante crecimiento de competencia en los diferentes sectores para las instituciones, lo cual permite que el cliente tenga más opciones para adquirir nuestros servicios, sea seducido por la competencia más fácilmente y se vuelva más exigente frente a sus necesidades.

Aunque las instituciones, son más vulnerables al entorno económico, pues tienen menos capacidad financiera para enfrentar los vientos en contra, como por ejemplo el aumento de población estudiantil, De hecho, para algunas instituciones las crisis se vuelven una oportunidad, pues han podido conseguir nuevos clientes, dado que sus tarifas son más bajas y mejorar los ingresos.

#### **1.2.2 Formulación del Problema.**

¿Es posible implementar una propuesta que mejore las P,Q,R,S, Y F y que sean asequibles a la institución?

### **1.3 OBJETIVO**

1.3.1 Objetivo general. Diseñar una propuesta de implementación de mejora en el trámite de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en la Institución.

1.3.2 Objetivos específicos. Los objetivos específicos son los siguientes:

- Realizar el informe de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en la Institución.
- Análisis de las P,Q,R, S Y F, en la cual se registre la información Pertinente, que permita trazabilidad de cada una de las PQRS.



## **“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)

- Generar un módulo, que permita evaluar los resultados del proceso de atención de las PQRS aplicando la mejora continua.

### **1.4 JUSTIFICACION**

El desarrollo de esta propuesta, se justifica por la obligación que tiene la institución de dar cumplimiento a la legislación existente que obliga a contestar en un tiempo establecido las peticiones, quejas sugerencias y reclamos presentados por los ciudadanos.

Por otra parte para el cliente externo que este caso es el ciudadano, se ve afectado por cuanto la respuesta debe ser oportuna para que éste con base en la respuesta siga con los trámites o acciones correspondientes, la oportunidad es clave para la toma de decisiones de los ciudadanos.

### **MARCO REFERENCIAL**

1.6.1 Marco Teórico. A continuación, se presentan las principales teorías del trabajo:

1.6.1.1 Mejoramiento continuo, “El mejoramiento continuo es el conjunto de todas las acciones diarias que permiten que los procesos y la institución sea más competitivos en la satisfacción del cliente. La mejora continua debe formar parte de la cultura de la organización, convirtiéndose en una filosofía de vida y trabajo.

Esto incidirá directamente en la velocidad del cambio.” Para que se produzca el cambio cultural requerido, es necesario que: Las personas estén convencidas de los beneficios que les brinda la mejora y que la alta Dirección motive a todas las personas, les brinde procedimientos y técnicas, así como el poder de decidir y actuar para poder realizar los cambios que se requieran.

#### **1.6.1.3 Estrategias de motivación.**

La motivación en una organización es esencial para que los empleados se comprometan con la misma y contribuyan a alcanzar los objetivos de la misma.



## “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)

### Ficha Técnica:

El Sistema de Gestión Integral de Procesos ARCANA está desarrollado en Visual Studio 2012; licenciado para el desarrollador Jorge Leonardo Castro Arana identificado con cédula de ciudadanía número 1105679460 de El Espinal Tolima.

Se comunica a una base de datos MYSQL en el servidor [www.comunisoft.com](http://www.comunisoft.com) el cual es de propiedad del desarrollador, debido a que por no contar con permisos del administrador del servidor del itfip la base de datos se debió ubicar en un servidor externo.

EL software ARCANA es una plataforma basada por módulos, por lo tanto muchos módulos más serán desarrollados en el futuro gracias a su diseño escalable y flexible.

La clave de acceso del usuario de la base de datos es la siguiente:

Usuario: comuniso\_itfip

Database: comuniso\_horarios\_itfip

Password=Fenix9460\*arcana

Cuenta con un envío de información vía FTP del software al servidor, el usuario y la clave están almacenados en la tabla CONFIGURACIÓN.

Adjunto a esto se entrega el script de la base de datos.

El nombre ARCANA viene del Latín ARCANUM; lo cual significa resguardo, haciendo referencia a información protegida.

La aplicación cuenta con una verificación de actualizaciones cada vez que se inicia. Permitiéndoles a los usuarios contar siempre con la versión mas actualizada.

### DESCRIPCION PROCEDIMIENTO ACTUAL DE RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Como resultado de las de las técnicas de investigación tenemos que aunque existe la ley 1755 de 2015 Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, se aplica un procedimiento denominado por la dirección de la organización como verbal, el trámite actual es el siguiente:

Radicación. La radicación de los derechos de petición se realiza en dos puntos distintos: En Atención al Ciudadano y por correo electrónico.

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª 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](http://www.itfip.edu.co)

Una vez el derecho de petición es radicado, la oficina competente lo remite a la dependencia a quien va dirigida.

- Clasificación. Atención al Ciudadano Lee las peticiones y las clasifica según el tema solicitado y lo remite a la oficina a quien va dirigida o quien considere deben dar la respuesta.
- Elaboración de la Respuesta. La oficina a quien se va dirigida la petición, proyecta la respuesta al derecho de petición.
- Revisión de la Respuesta. La respuesta es revisada por la asesoría jurídica, dando las observaciones y correcciones del caso y otorgando un visto bueno cuando sea adecuada la respuesta.
- Impresión de la Respuesta. La respuesta es impresa y enviada al despacho de la rectoría o directivo quien corresponda, para su firma.
- Envío de la Respuesta. La secretaria asistencial de la oficina, donde se proyectó la respuesta elabora sobre y coordina envío por correo certificado, mail o Entrega personal según las indicaciones del jefe de despacho correspondiente.

### **3.1 PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS.**

3.1.1 Aplicación. Este procedimiento tendrá aplicación cuando un cliente externo (Comunidad, instituciones) presente una queja, reclamo o sugerencia de cualquiera de los procesos de la institución.

Para toda queja, reclamo, sugerencia debe ser diligenciado el respectivo formato, al cual se le pueden anexar los soportes que considere necesarios, el tiempo máximo para dar respuesta al usuario es de 15 días hábiles.

Con Relación a los derechos de petición, estos deben enviarse al correo de atención al ciudadano, donde se fijará el conducto que debe seguir para su respuesta y registro en la base de datos de Derechos de Petición.

3.1.2 Objetivo. Definir la metodología para desarrollar las actividades pertinentes en el procedimiento para el tratamiento efectivo de los derechos de petición, quejas, reclamos o sugerencia.

3.1.3 Responsable. La oficina de Control Interno es la responsable en la definición, aprobación, seguimiento, ejecución y actualización de las actividades que se desarrollan en este documento.

3.1.4 Procesos o áreas Involucradas. Todos los procesos, Lideres de Procesos.

**“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”**

Calle 18 Carrera 1ª 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](http://www.itfip.edu.co)

3.1.5 Documentos. Los documentos del procedimiento son:

- Constitución política de Colombia
- Formato quejas, reclamos o sugerencias
- Listado de Derechos de Petición

3.1.6 Glosario. Los términos utilizados en este proceso son:

Corrección. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. Una corrección puede darse junto con una acción correctiva.

Documento. Información y su medio de soporte. Ejemplo: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

Derecho de petición. Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones

respetuosas, ya sea de forma verbal o escrita a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El Término para resolver o contestar una petición será dentro de los 15 (quince) días siguientes a la fecha de su recibo. (Fuente: Constitución política de Colombia Artículos 5, 6, 7, 23 y 87).

Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Es recomendable que los procesos definan, como mínimo: quién hace qué, dónde, cuándo, porqué y cómo.

Queja. Observación o crítica proveniente del cliente relacionada con el nivel de servicio.

Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. “Implícita” significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes interesadas. La palabra “obligatoria”, se refiere, generalmente, a disposiciones de carácter legal.

Responsabilidad. Derecho Natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

Revisión. Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad, del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Reclamo. Solicitud generada por el cliente, debido al incumplimiento del Servicio prestado.

Sugerencia. Observación realizada con el fin de mejorar una actividad o proceso.

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª 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](http://www.itfip.edu.co)

3.1.7 Paso a paso Recepción y Respuesta a Derechos de Petición. El procedimiento propuesto representa las actividades en un flujograma, identifica el responsable y los registros generados en el procedimiento.

**FORMATO P, Q, R, S Y F, son así:**

En medio físico y en el módulo que se va a implementar sobre las P, Q, R, S Y F .

Versión: 2.0		Código: F01-MJUR01	
			
<b>“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR</b>			
<b>SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y/O FELICITACIONES</b>			
NOMBRES Y APELLIDOS: _____		FECHA: _____	
DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____		TELÉFONO: _____	
DIRECCIÓN DE CONTACTO O DEPENDENCIA: _____			
DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO: _____			
SUGERENCIA	<input type="checkbox"/>	QUEJA	<input type="checkbox"/>
RECLAMO	<input type="checkbox"/>	FELICITACIÓN	<input type="checkbox"/>
DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIA, QUEJA, RECLAMO O FELICITACIÓN: _____			
_____			
_____			
_____			
_____			
_____			
<b>FIRMA</b>			
<i>¡SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS Y NOS AYUDARÁ A MEJORAR LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS!</i>			

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª 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](http://www.itfip.edu.co)



## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

### SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y/O FELICITACIONES

Versión: 2.0

Código: F01-MJUR01

NOMBRES Y APELLIDOS: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN DE CONTACTO O DEPENDENCIA: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO: \_\_\_\_\_

SUGERENCIA

QUEJA

RECLAMO

FELICITACIÓN

DESCRIPCIÓN DE LA SUGERENCIA, QUEJA, RECLAMO O FELICITACIÓN: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA

*¡SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS Y NOS AYUDARÁ A MEJORAR LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS!*

### DEFINICIONES:

**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:** Manifestación de un cliente de la satisfacción que experimenta con motivo de algún hecho favorable para él.

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª 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](http://www.itfip.edu.co)

### **DEFINICIONES:**

**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:** Manifestación de un cliente de la satisfacción que experimenta con motivo de algún hecho favorable para él.

**MODULO EN ARCANAS DE LA IMPLEMENTACION DE MEJORA DE LAS P, Q, R, S, Y F.**

**“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”**

Calle 18 Carrera 1ª 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](http://www.itfip.edu.co)

### **CONCLUSIONES**

Con base en la información que se ha presentado, el proceso de Control Interno de la institución y la sugerencia del Ministerio de Educación Nacional y la oficina de planeación de la Institución, sugiere atender las siguientes recomendaciones para mejorar la información relacionada con la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones o denuncias que puede presentar la ciudadanía, usuarios y partes interesadas.

- Implementar un aplicativo o modulo que automatice los radicados de entrada y salida, permita realizar control y seguimiento, y genere reportes relacionados con la eficacia, eficiencia y efectividad del proceso de gestión documental y a su vez permita conocer el grado de satisfacción a la respuesta dada por el peticionario y mejorar la calidad del servicio.

**“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”**

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

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

(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1