



## “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 DE LAS PQRS Y F SEMESTRE B 2021



#### INFORME ELABORADO Y APROBADO POR:

ARTURO HERNANDEZ PEREIRA

Asesor Jurídico

DIANA PAOLA CALDERON ANDRADE

Auxiliar Administrativo

Diciembre 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)

### INTRODUCCION

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Jurídica, rendirá a la institución un informe trimestral de la relación sobre las pqrSYF; Para el efecto se muestra una estadística de las peticiones presentadas de la comunidad en el módulo ARCANA, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

El ITFIP, establece el módulo de ARCANA sobre las PQRSYF como una herramienta de medición, para evaluar la calidad de los servicios y productos ofrecidos por la Entidad, mediante los canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito. El resultado de la percepción de satisfacción es fundamental, para implementar acciones de mejora en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad y promover la modernización de la misma.

EL ITFIP, en su compromiso con el mejoramiento continuo, tiene implementado un módulo de medición y análisis, el cual le permite evaluar la percepción de los clientes internos y externos, y con base en los resultados de este ejercicio, gestionar medidas encaminadas a la mejora continua y óptima prestación del servicio.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Jurídica, tiene como fuente de información el modulo ARCANA, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del link o formulario PQRS Y F, es de anotar que para el seguimiento se tiene en cuenta solo las peticiones que ingresan a través de los canales escritos.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

Atención a las peticiones recepcionadas a través del aplicativo ARCANA.  
[https://mifip.comunisoft.com/menu\\_pqrs/](https://mifip.comunisoft.com/menu_pqrs/)

Atención de Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones.

“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)

### **OBJETIVO.**

El objetivo del presente informe es lograr que a través del reporte de las peticiones fortalecer el servicio ofrecido y gestión eficaz de las PQRSYF.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Presentar informe en la implementación de las mejoras de las sugerencias, quejas, reclamos, peticiones y felicitaciones, que se recibieron en el semestre B2021, a través del módulo arcana.

Identificar el resultado de la percepción de satisfacción.



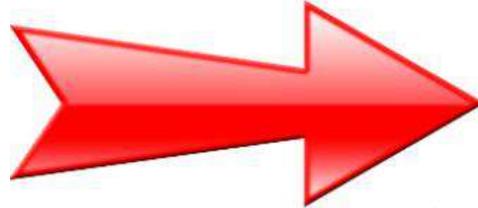
## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### Petición:



También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera. En esta definición se unen todas las formas en que una persona, entidad o usuario puede manifestarse ante la Institución.

*Quince (15) días para contestar peticiones o solicitudes de información.*

### Queja:



Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Institución.

*Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la queja.*

### Reclamo:



Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos

“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)

o servicios ofrecidos por la Institución.

*Quince (15) días hábiles para dar respuesta al reclamo.*

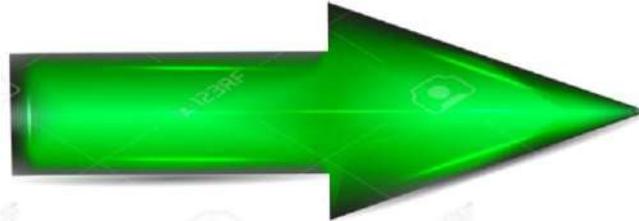
### Sugerencia:



Propuesta que formula un usuario o una entidad para el mejoramiento de los servicios de la Institución.

*Quince (15) días hábiles para dar respuesta a su sugerencia.*

### Felicitación:



Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

**El tiempo límite para recibir respuesta de la dependencia y/o funcionario sobre las acciones tomadas en cada caso, son de 3 días hábiles (Internas).**

**EL tiempo límite para dar respuesta a una comunicación externa es de *Quince (15) días hábiles.***

**“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)

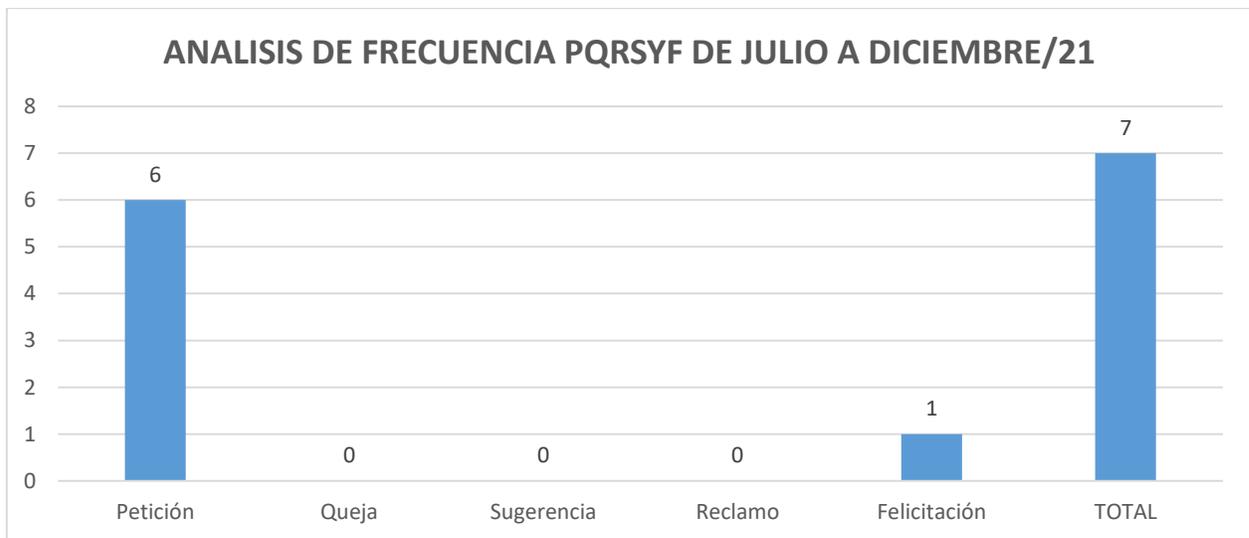
### ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO ARCANA

De acuerdo a la información contenida en el módulo arcana, se pudo establecer que dentro del período B2021, el modulo presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

Aquí encontrará los informes de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSYF) recibidas y atendidas por el área de jurídica, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas e identificar un mejoramiento continuo de la Entidad

#### 1. Entradas de Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias y Felicitaciones:

Mediante consulta efectuada al modulo ARCANA, el reporte generó la entrada de 6 peticiones, 0 quej, 0 reclamos, 0 sugerencia y 1 felicitaciones:



Se observa de acuerdo al análisis de la frecuencia que se está utilizando esta herramienta, para seguir mejorando la calidad del servicio.



## “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)

Conforme con los registros en el sistema del modulo ARCANA, en el periodo del presente seguimiento se dieron trámite a un total de 7 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, así como lo muestra el analisis de la frecuencia.

Con base en lo anterior, la cifra señalada en la presente estadística es un indicativo de la gestión de las diferentes dependencias con relación a las respuesta a las peticiones en el periodo.

Se encontró que, de las 7 peticiones revisadas, 7 fueron tramitadas dentro de los términos Ley.

### 1. Verificación trámite a peticiones

Se seleccionó una muestra aleatoria de 3 peticiones, del total de las ingresadas a través del módulo ARCANA, a las cuales se les verificó el tiempo de respuesta y la materialidad en las mismas, a continuación, se relacionan los resultados:

- ✓ **Tiempo de respuesta (Oportunidad):** Se evidenció que, de las peticiones analizadas, todas se tramitaron dentro de los términos de Ley.
- ✓ **Materialidad de la respuesta (Calidad):** Frente a éste tema, se encontró que las peticiones objeto de la muestra, atendieron puntualmente la inquietud planteada.

Se están realizando unas mejoras al módulo como es la implementación del chat virtual con el fin de seguir mejorando la calidad del servicio.

A través del Espacio Virtual de Asesoría de la Entidad (Chat virtual ITFIP), de acuerdo con la información remitida, será de fácil acceso y atención inmediata.

### PQRSYF A DICIEMBRE DE 2021

La finalidad es cumplir con lo establecido en la Constitución Política, que es fundamental de toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades **públicas**, solicitar información, documentos, formular quejas y presentar reclamos y así mismo obtener pronta solución y poder dar cumplimiento al plan institucional del ITFIP en transparencia y atención oportuna a las peticiones presentadas como son los derechos de petición. a continuación, se relaciona la cantidad de los Derechos de petición:

“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)

MES	P,S, Q y R	ESTADO	
		ABIERTO	CERRADO
DICIEMBRE	0	0	0
AGOSTO	4	0	4
SEPTIEMBRE	2	0	2
OCTUBRE	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0
DICIEMBRE	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>		

### ANALISIS PQRSYF

CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS	FRECUENCIA DE RECLAMOS
Petición	6
Queja	0
Sugerencia	0
Reclamo	0
Felicitación	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

Como muestra la tabla, en el mes de agosto se registra la mayor cantidad de peticiones de un total de 7 peticiones radicadas vía electrónica, lo que equivale al 70% del total de los derechos de petición, en el mes de septiembre 2 oficios equivale al 15% y los meses de octubre, noviembre y diciembre con una solicitud cada uno de 1 oficio, que corresponde al 15% del total.

“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

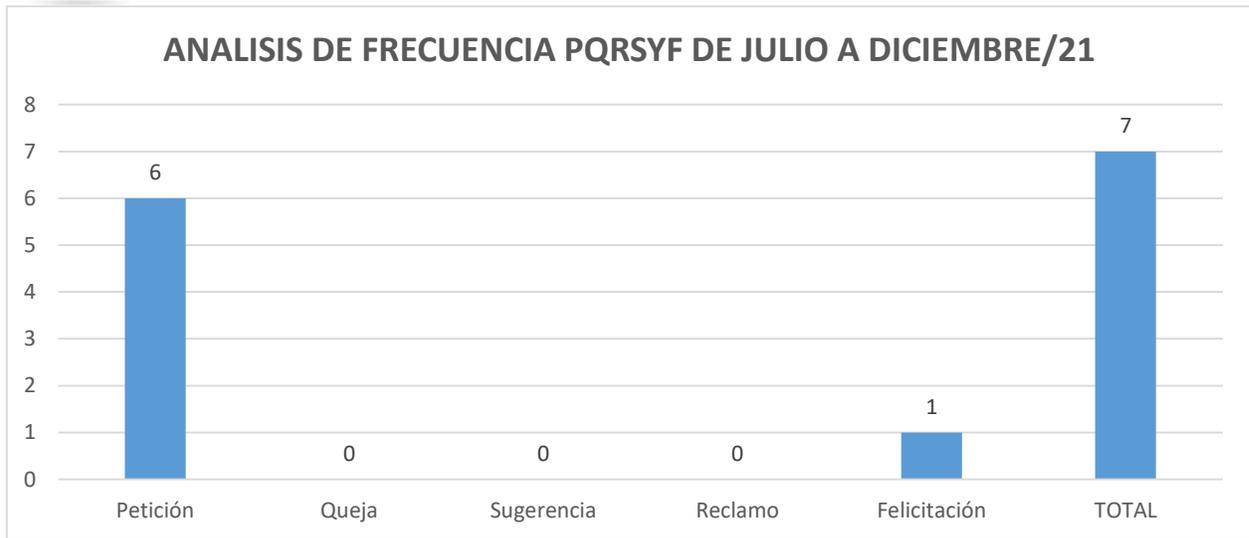


## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)



De acuerdo al análisis de todos los derechos de petición estos fueron atendidos oportunamente por las dependencias competentes.

### CONCLUSIONES

Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos para el riesgo “Incumplimiento legal” que se encuentra definido en el Mapa de Riesgo Institucional.

Se ajustará en el módulo ARCANA, a lo pertinente a la duplicidad de peticiones cuando realizan una petición.

Se realizará una implementación de mejora al módulo ARCANA de las PQRSYF, para seguir mejorando en el servicio de la calidad.

De igual manera el área administrativa está dando capacitaciones, para fortalecer el servicio en aspectos tales como la contratación de recurso humano y la oficina de jurídica en derecho disciplinario.

“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

