



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO
Profesional Universitario oficina Control Interno

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO,
VALLE-INTEP
ROLDANILLO - VALLE
DICIEMBRE 2017**



Certificado SC 7118-1
GP 178-1



Comprometidos con la Excelencia

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 Roldanillo, Valle del Cauca Colombia
www.intep.edu.co - e-mail: rectoria@intep.edu.co





Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

INTRODUCCIÓN

En el Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo – Valle, desde el 2001 se tiene implementado los buzones de Quejas, Sugerencias, y Reclamos; los cuales han sido administrados por la oficina de Control Interno.

A partir de los Decretos 4110 de 2004, y 2375 de 2006, se incluyó el manual, la política y el procedimiento para la radicación y atención de las Sugerencias, Quejas y Reclamos en el Sistema Integrado de Gestión (MECI, Calidad) de acuerdo a lo establecido en los artículos 15 al 22 del Código del Procedimiento Administrativo y de Contencioso Administrativo (Ley 1437 del 01 de enero de 2011).

Se ha realizado modificaciones al Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamos, tendientes a dar más estabilidad al seguimiento de la eficiencia de las soluciones implementadas por los funcionarios responsables de los procesos institucionales.

Con base en la importancia de detectar las situaciones que afectan la calidad del servicio, en la institución se ha implementado la aplicación del Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamos a través del uso de cinco (5) buzones físicos ubicados tanto en el campus de la sede principal como en la granja de práctica CEDEAGRO y el CERES El Dovio, además se cuenta con el link respectivo en la página web institucional.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de la Circular externa No. 001 de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional, es la encargada del seguimiento a las respuestas de los Derechos de Petición entregadas por los funcionarios responsables a los peticionarios.

La participación de los clientes y partes interesadas en la radicación de sus inquietudes, es una entrada fundamental para el logro del sostenimiento de la certificación y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión, especialmente si se cuenta con la participación de la alta dirección y los funcionarios de la institución.

En este informe se presenta el consolidado de las Sugerencias, Quejas, Reclamos y Derechos de Petición radicados durante la vigencia del segundo semestre de 2017.



Certificado SC 7118-1
GP 178-1



Comprometidos con la Excelencia

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 Roldanillo, Valle del Cauca Colombia
www.intep.edu.co - e-mail: rectoria@intep.edu.co





Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE S, Q, R SEGUNDO SEMESTRE 2017

3

Durante el cuarto trimestre de 2017, se realizaron seis (6) actas de Apertura de Buzón, en las cuales se radicó: Dos (2) Derechos de Petición: Solicitud arreglo conciliatorio directo; solicitud intervención sobre Convenio IDEE-INTEP; cuatro (4) Quejas: dos por contaminación auditiva por lavado con hidrolavadora; una por consulta de notas por persona no autorizada; una por falta de información de fechas de pago de seminario de grado. Cinco (5) Reclamos: por consulta de notas en el aplicativo de la página web institucional y una Sugerencia relacionada con la seguridad del aplicativo para consulta de notas en la página web institucional.

Es conveniente tener en cuenta que en el tercer trimestre no se radicaron SQR.

CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS – SEGUNDO SEMESTRE 2017

PETICIÓN	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
Derechos de Petición	2	0	0	2	4
Sugerencias	1	0	0	1	2
Quejas	1	1	0	4	6
Reclamos	2	0	0	5	7
TOTAL:	6	1	0	12	19



Certificado SC 7118-1
GP 178-1



Comprometidos con la Excelencia

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 Roldanillo, Valle del Cauca Colombia
www.intep.edu.co - e-mail: rectoria@intep.edu.co





ANÁLISIS

Se evidenció un leve incremento en el número de solicitudes radicadas frente al primer semestre de 2017, es de anotar que la queja de mayor incidencia fue la Consulta de Notas en el aplicativo de la página web institucional o, el análisis del problema indicó acceso a la base de datos para consultar notas del INTEP se bloqueó por problemas con la IP, por lo tanto el programador fue informado para dar solución.

Se resalta que las SQR fueron respondidas de manera oportuna en el plazo estipulado.

Se requiere centralizar los expedientes sobre la SQR y DP radicados debido a que están quedando en las diferentes áreas lo cual dificulta el seguimiento.

RECOMENDACIONES

Con el objeto de tener control sobre el Sistema de Sugerencias, Quejas, y Reclamos radicados en la Institución, se recomienda utilizar los buzones físicos, correo electrónico institucional, el Link del Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamos, para posteriormente direccionarlos a las oficinas involucradas quienes son los responsables de la respectiva respuesta a la inquietud presentada.

Es importante potencializar el sistema utilizado para la radicación de las peticiones a través de la página web institucional mediante un aplicativo que el control para optimizar los tiempos de respuesta.

Continuar fomentando el uso del Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamos, en pro del mejoramiento continuo Institucional.

Elaborado por:

Original Firmado

MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO

Profesional Universitario oficina de Control Interno

