



**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, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN
PRIMER TRIMESTRE DE 2022**

MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO
Profesional Universitario oficina Control Interno

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO,
VALLE-INTEP
ROLDANILLO - VALLE
ABRIL 2022**

Comprometidos con la Excelencia

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 Ext. 101 Roldanillo, Valle del Cauca Colombia
www.intep.edu.co - e-mail: rectoria@intep.edu.co



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, 2375 de 2006, 1499 de 2017 se incluyó el manual, la política y el procedimiento para la radicación y atención de las Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Peticiones – SQRDP, en el Sistema Integrado de Gestión (MIPG-MECI), 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), Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Se ha realizado modificaciones al Sistema de SQRDP, 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 SQRDP, a través del uso de tres (3) buzones físicos ubicados tanto en el campus de la sede principal, además se cuenta con el aplicativo 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 grupos de valor 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 SQRDP radicados durante la vigencia enero a marzo de 2022.

Durante el periodo evaluado, se realizaron 12 actas de Apertura de Buzón, en las cuales se incluyen las SQRDP, encontradas en los buzones físicos y radicadas en los medios virtuales. Además, de las comunicaciones radicadas en la ventanilla única de correspondencia.

Comprometidos con la Excelencia



2. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la eficiencia y oportunidad en la respuesta emitida por el INTEP ante las solicitudes de sus grupos de valor.

3. ALCANCE

El seguimiento se enfoca en la verificación de las solicitudes radicadas durante el periodo 1 de enero a 31 de marzo de 2022; a realizar por la Oficina de Control Interno, según lo dispuesto en el Artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 648 de 2017.

4. NORMATIVIDAD

Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Decreto 648 de abril 19 de 2017: Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.

Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

5. METODOLOGÍA

Para el desarrollo lo de la evaluación se efectuaron las siguientes actividades:

- a. Solicitud de información relacionada ante la ventanilla única.
- b. Revisión estado de las SQRDP, recibidas por los diferentes canales.
- c. Elaboración del informe de seguimiento para su posterior publicación en la página web de la institución.



6. ANÁLISIS

6.1 BUZONES FÍSICOS Y MEDIOS DIGITALES

Durante el primer trimestre de 2022, se realizaron 12 actas de Apertura de Buzón (buzones físicos y medios digitales), se radicaron las siguientes solicitudes:

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-001-2022	N/A	Correo electrónico 03-01-2022	Grupo de Interés: Sector productivo	Solicitud verificación académica	Se remitió a Registro y Control Académica para repuesta.
Q	Q-001-2022	N/A	Correo electrónico 19-01-2022	Grupo de Interés: Estudiante	Solicitud respuesta a dificultad consulta de notas	Se remitió a Registro y Control Académica para repuesta.
P	P-002-2022	N/A	Correo electrónico 23-01-2022	Grupo de Interés: Comunidad en general	Solicitud información programas académicos virtuales o a distancia	Se remitió a Registro y Control Académica para repuesta.
P	P-003-2022	N/A	Correo electrónico 25-01-2022	Grupo de Interés: Estudiante	Solicitud usuario y contraseña para inscripción digital	Se remitió a Registro y Control Académica para repuesta.



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2022-1

5

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-004-2022	N/A	Correo electrónico 28-01-2022	Grupo de Interés: Estudiante	Solicitud condonación deuda Matrícula Cero, 8 semestre y recibo de pago 9 semestre programa Admiración de Empresas	Se remitió al Rector
Q	Q-002-2022	N/A	Correo electrónico 03-02-2022	Grupo de Interés: Estudiante	Solicitud recibo de matrícula sin respuesta	Se remitió al funcionario responsable de expedir los recibos de matrícula
P	P-005-2022	N/A	Correo electrónico 04-02-2022	Grupo de Interés: Estudiante	Solicitud información programas académicos	Se remitió a Registro y Control Académico, para respuesta.
Q	Q-003-2022	N/A	Correo electrónico 07-02-2022	Grupo de Interés: Egresados	Solicitud reembolso matrícula Generación E	Se remitió a finanzas, para respuesta
P	P-006-2022	SQRDP-2022-131	Link página web 13-02-2022	Grupo de Interés: Comunidad en general	Solicitud relacionada con préstamo en ICETEX	Se solicitó a la peticionaria complementar información, debido a que, en las bases de datos, no se encuentra como estudiante del INTEP.
P	P-007-2022	N/A	Correo electrónico 22-02-2022	Grupo de Interés: Sector productivo	Solicitud verificación académica de egresado	Se remitió para respuesta a Registro y Control Académico.



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2022-1

6

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-008-2022	SQRDP-2022-132	Correo electrónico 07-03-2022	Grupo de Interés: Comunidad en general	Solicitud información programa en Cali	Se remitió para respuesta, al director de la unidad académica de Sistemas y Electricidad.
P	P-009-2022	SQRDP-2022-133	Correo electrónico 07-03-2022	Grupo de Interés: Estudiante	Solicitud información para obtener el certificado de estudio	Se remitió para respuesta, a Registro y Control Académico.
P	P-010-2022	SQRDP-2022-134	Correo electrónico 17-03-2022	Grupo de Interés: Estudiantes	Solicitud información horarios para cita con psicología	Se remitió para respuesta, a Bienestar Institucional
P	P-011-2022	N/A	Correo electrónico 25-03-2022	Grupo de Interés: Egresados	Solicitud de los contenidos programático del programa Técnico Profesional de diseño Gráfico	Se remitió para respuesta, a la Unidad de Administración y Contaduría

Tabla 1: SQRDP clasificadas Primer Trimestre 2022
Fuente: Actas Buzón 2022.



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2022-1

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Petición	4	3	4	11
Sugerencias	0	0	0	0
Quejas	1	2	0	3
Reclamos	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
TOTAL	5	5	4	14

Tabla 2: Consolidado SQRDP Primer Trimestre 2022. Actas buzón
Fuente: El Autor

6.2 VENTANILLA ÚNICA

En la ventanilla única de correspondencia, software SEVENET, se radicaron 76 oficios, distribuidos de la siguiente manera:

	Requieren Respuesta					Total mensual
	No				Si	
	Entrega documentos	Trámites	Invitaciones	Préstamo de espacios	Peticiones	
Enero	4	5	1	0	4	14
Febrero	9	3	3	2	16	33
Marzo	9	1	4	12	3	29
TOTAL	22	9	8	14	23	76

Tabla 3: Consolidado SQRDP Primer Trimestre 2022. Ventanilla única
Fuente: El Autor

Teniendo en cuenta la información, de los 76 oficios radicados en la ventanilla única, 23 se clasifican como peticiones y por lo tanto requieren respuesta.

6.3 CONSOLIDADO SQRDP

Durante el primer trimestre de 2022, se radicaron en total 37 peticiones que requieren respuesta, tres de las cuales se clasificaron como quejas, teniendo en



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2022-1 8
 cuenta que tenían como aspecto común la falta de información al haber sido
 remitidas por otros medios.

	Enero	Febrero	Marzo	Total
Peticiones	8	19	7	34
Sugerencias	0	0	0	0
Quejas	1	2	0	3
Reclamos	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
TOTAL	9	21	7	37

Tabla 4: Consolidado SQRDP Primer Trimestre 2022.

Fuente: El Autor

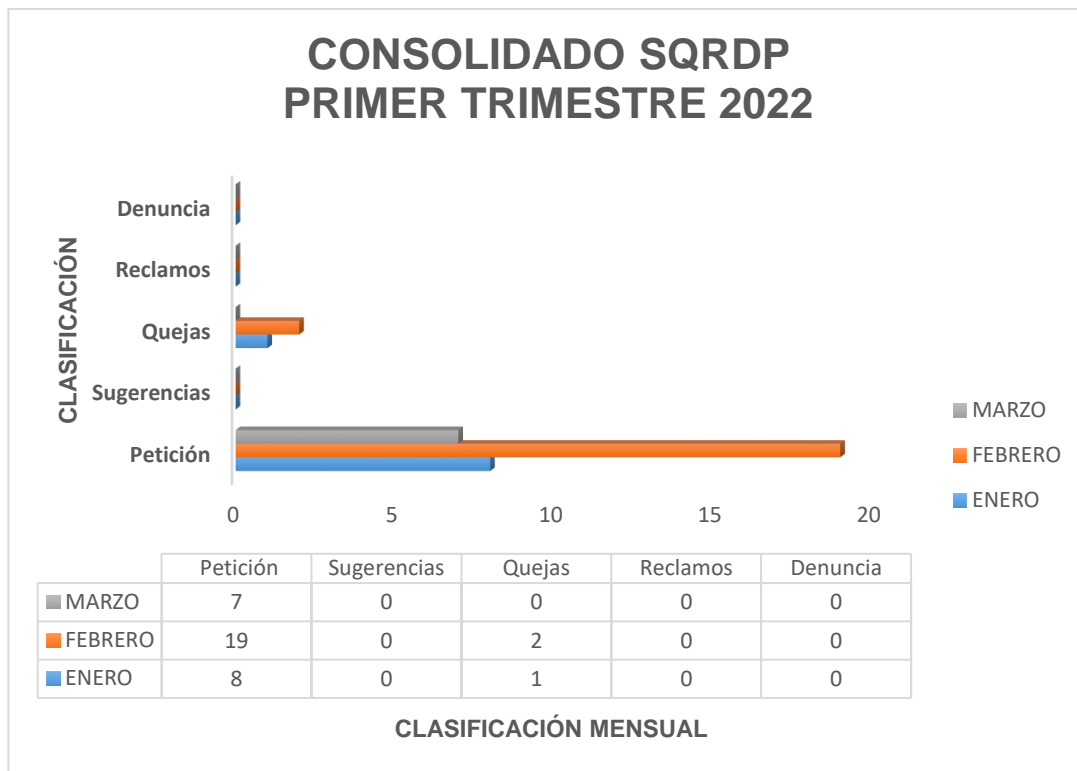


Gráfico 1: Consolidado de Derechos de Petición, Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y
 Derechos de Petición – Primer trimestre 2022

Fuente: El Autor



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2022-1

9

Se observa que las SQRDP radicadas en los buzones físicos y en el aplicativo web, no presentaron recurrencia en los temas.

En la correspondencia radicada en la ventanilla única, los temas de mayor recurrencia son:

No.	TEMA	CANTIDAD	Participación porcentual (%)
1	Solicitud crédito pasantías	3	8.10
2	Solicitud de apoyo educativo	3	8.10
3	Solicitud excedente pago pasantías	2	5.40
4	Solicitudes relativas al tema graduación	2	5.40
5	Solicitudes relativas al tema semestre académico	2	5.40
6	Solicitud excedente pago pasantías	2	5.40
7	Otros temas	23	62.2
	TOTAL	37	100.00

Fuente: El Autor

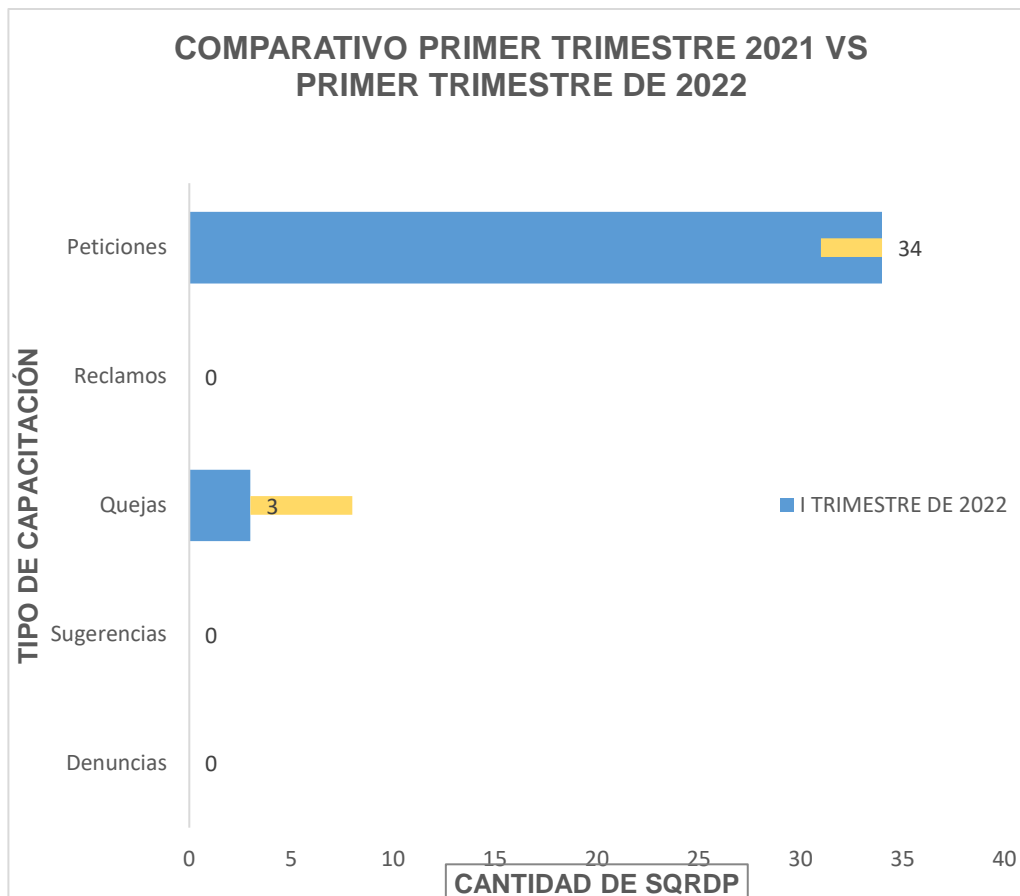
6.4 COMPARATIVO SQRDP PRIMER TRIMESTRE 2021 VS PRIMER TRIMESTRE 2022

A continuación, se presenta el análisis de la variación porcentual entre 2021-1 y 2022-1 de las SQRDP, radicadas en el INTEP, a través de los diferentes medios de contacto:

CLASE	I TRIMESTRE DE 2021	I TRIMESTRE DE 2022	VARIACIÓN PORCENTUAL 2021-2022 (%)
Denuncias	0	0	Indeterminado
Sugerencias	0	0	Indeterminado
Quejas	8	3	(-62.50)
Reclamos	0	0	Indeterminado
Peticiones	31	34	9.70
TOTAL:	39	37	(5.12)

Fuente: El Autor

Comprometidos con la Excelencia



Fuente: El Autor

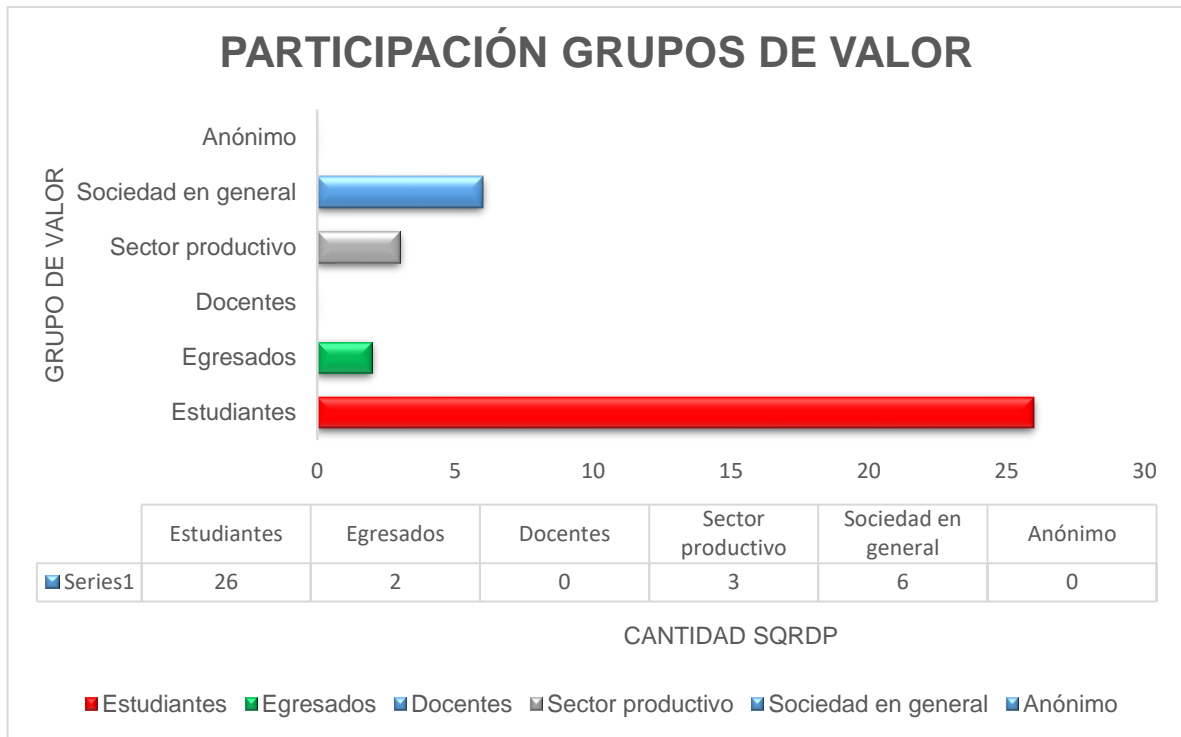
6.2 PARTICIPACIÓN GRUPOS DE VALOR

Reporte de los grupos de valor que radicaron en el link SQRDP de la página web institucional y en formato físico durante el primer trimestre de 2022:

GRUPO DE VALOR	CANTIDAD. PETICIONES RADICADAS
Estudiantes	26
Egresados	2
Docentes	0
Sector productivo	3
Sociedad en general	6
Anónimo	0
TOTAL	37

Fuente: El Autor

Comprometidos con la Excelencia



7. PROCESOS DISCIPLINARIOS

Se evidenció el cumplimiento del debido proceso en los procesos disciplinarios, cuyos expedientes están bajo la custodia del Secretario General, quien actúa como control disciplinario, asesorado de un jurídico externo.

De acuerdo con el resultado de la auditoría llevada a cabo por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca al proceso contractual vigencia 2020, los hallazgos de tipo disciplinario están a cargo de la respectiva dependencia interna.



8. RECOMENDACIONES

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

Se requiere unificar la responsabilidad sobre la política de atención al ciudadano, para la socialización y seguimiento a sus componentes.

Es importante potencializar el sistema utilizado para la radicación de las peticiones a través de la página web institucional un aplicativo que permita el control, para optimizar los tiempos de respuesta y enviar el número de radicado al petionario, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014.

Original firmado

MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO
Profesional Universitario
Oficina de Control Interno

Recibido:

Original firmado

GERMÁN COLONIA ALCALDE
Rector