



**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
TERCER TRIMESTRE DE 2022**

**MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO
Profesional Universitario oficina Control Interno**

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO,
VALLE - INTEP
ROLDANILLO - VALLE
OCTUBRE, 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 julio a septiembre 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 julio a 30 de septiembre 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 tercer 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-024-2022	SQRD-2022-149	Link SQRD 3-07-2022	Grupo de Interés Egresada Femenino	Solicitud contenido programático	Se remitió a la dirección de la unidad académica de Sistemas y Electricidad, en donde se dio respuesta.
P	P-025-2022	N/A	Correo electrónico 21-07-2022	Grupo de Interés Egresado Masculino	Solicitud envío diploma de grado – Contaduría Pública	Se remitió a Registro y Control Académico, en donde se dio respuesta.
P	P-026-2022	N/A	Correo electrónico 22-07-2022	Grupo de Interés Estudiante Femenino	Solicitud de notas	Las unidades académicas le dieron respuesta.
P	P-027-2022	N/A	Correo electrónico 25-07-2022	Grupo de Interés Estudiante Femenino	Complicaciones en proceso de matrícula	Se remitió a Registro y Control Académico, en donde se dio respuesta.
P	P-028-2022	SQRD-2022-150	Sistema SQRDP 26-07-2022	Grupo de Interés Estudiante Femenino	Solicitud expedición recibo de matrícula	Se remitió al funcionario encargado de la expedición de recibos de matrícula.
P	P-029-2022	SQRD-2022-151	Sistema SQRDP 26-07-2022	Grupo de Interés Ciudadanía en general Masculino	Solicitud información programa de Jóvenes en Acción	Se redireccionó a la Universidad Politécnica Internacional, de acuerdo con la información del peticionario.
P	P-030-2022	N/A	Link contactos 26-07-2022	Grupo de Interés Estudiantes Masculino	Consulta sobre matrículas	Se remitió a la unidad académica de Sistemas y Electricidad



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2022-3

5

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
S	S-002-2022	SQRD-2022-152	Sistema SQRDP 29-07-2022	Grupo de Interés Estudiantes Femenino	Tener en cuenta a Dapa (Yumbo) con oferta educativa de primer semestre	Se remitió al Rector del NTEP.
P	P-031-2022	N/A	Link Contactos 8-08-2022	Grupo de Interés Ciudadanía en general Femenino	Consulta sobre el programa de diseño Gráfico	Se remitió a la unidad académica de Sistemas y Electricidad.
P	P-032-2022	SQRD-2022-153	Sistema SQRDP 10-08-2022	Grupo de Interés Estudiante Masculino	Solicitud expedición recibo de matrícula	Se remitió al funcionario encargado de la expedición de recibos de matrícula.
S	S-003-2022	SQRD-2022-154	Link SQRD 17-08-2022	Grupo de Interés Estudiantes Femenino	Acompañamiento estudiantil	Se remitió a Emprendimiento y otros
P	P-033-2022	N/A	Correo electrónico 18-08-2022	Grupo de Interés Estudiante Femenino	Solicitud información proceso de matrícula	Se remitió al funcionario encargado de la expedición de recibos de matrícula.
P	P-034-2022	N/A	Correo electrónico 19-08-2022	Grupo de Interés Estudiante Femenino	Solicitud expedición recibo de matrícula	Se remitió al funcionario encargado de la expedición de recibos de matrícula.
P	P-035-2022	N/A	Correo electrónico 20-08-2022	Grupo de Interés Estudiantes Masculino	Solicitud expedición recibo de matrícula. Información sobre programas de gratuidad o descuentos para estudio	Se remitió a los funcionarios encargados de la expedición de recibos de matrícula y de gratuidad.
P	P-036-2022	SQRD-2022-155	Link SQRDP 22-08-2022	Grupo de Interés Docente Masculino	Información del procedimiento para solicitar el certificado laboral con las áreas dictadas.	Se remitió al Secretario General.
P	P-037-2022	SQRD-2022-156	Link SQRDP 24-08-2022	Grupo de Interés Estudiante Femenino	Solicitud recuperación correo institucional	Se remitió a la web master.
P	P-038-2022	SQRD-2022-157	Link SQRDP 26-08-2022	Grupo de Interés Estudiante Femenino	Solicitud reenvío del correo electrónico institucional	Se remitió a la web master.
P	P-039-2022	N/A	Correo electrónico 1-09-2022	Grupo de Interés Egresados Femenino	Solicitud diploma y acta de grado técnico.	Se remitió a Registro y Control Académico



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2022-3

6

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-040-2022	SQRD-2022-158	Link SQRDP 5-09-2022	Grupo de Interés Ciudadanía en general Masculino	Notificación citación	Se remitió al Secretario General quien la redireccionó al ICFES por competencia.
P	P-041-2022	SQRD-2022-159	Link SQRDP 5-09-2022	Grupo de Interés Egresados Masculino	Solicitud diploma y acta de grado técnico.	Se remitió a Registro y Control Académico
P	P-042-2022	N/A	Correo electrónico 5-09-2022	Grupo de Interés Entidades del Estado	Solicitud verificación académica	Se remitió a Registro y Control Académico
P	P-043-2022	N/A	Correo electrónico 8-09-2022	Grupo de Interés Estudiantes Masculino	No aparece matriculado	Se remitió a Registro y Control Académico.
P	P-044-2022	SQRD-2022-160	Link SQRDP 9-09-2022	Grupo de Interés Estudiantes Femenino	Solicitud información sobre pago de matrícula	Se remitió al funcionario encargado de los recibos de pago
P	P-045-2022	SQRD-2022-161	Link SQRDP 14-09-2022	Grupo de Interés Otras organizaciones	Solicitud de permiso sindical	Se remitió a Rectoría
P	P-046-2022	SQRD-2022-162	Link SQRDP 21-09-2022	Grupo de Interés Ciudadanía en general Masculino	Solicitud copia de la encuesta sobre perfil socio-demográfico	Se remitió a las áreas que generalmente realizan encuestas. Se solicitó ampliar los datos al peticionario, con el objeto de precisar a cuál encuesta hace referencia.

Tabla 1: SQRDP clasificadas tercer trimestre 2022
Fuente: Actas Buzón 2022.



TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Peticiones	7	8	8	23
Sugerencias	1	1	0	2
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
TOTAL	8	9	8	25

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

Las SQRDP radicadas en los buzones físicos y en el aplicativo web, durante el tercer trimestre de 2022. Los temas que presentaron recurrencia se relacionan con: 8 peticiones relacionadas con el proceso de matrícula, 3 solicitudes de envío del diploma y acta de grado; 2 peticiones sobre recuperación del correo electrónico.

Por competencia y para dar trámite en los términos de la Ley 1755 de 2015, la petición radicada con el número SQRD-2022-158, de tema notificación citación, fue redireccionada al ICFES por el Secretario General del INTEP. De igual manera la petición SQRD-2022-151 de tema Solicitud de información programa Jóvenes en Acción, se direccionó a la Institución Politécnico Internacional, institución de educación superior a la cual hace referencia el correo electrónico del estudiante.

6.2 VENTANILLA ÚNICA

En la ventanilla única de correspondencia, software SEVENET, se radicaron 168 oficios, de los cuales 69 se clasifican como informativos, por lo tanto, no requieren respuesta; 97 se clasifican como peticiones, una queja y un reclamo distribuidos de la siguiente manera:



TIPO DE SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición	29	41	27	97
Sugerencias	0	0	0	0
Quejas	0	0	1	1
Reclamos	0	0	1	1
Denuncias	0	0	0	0
Total	29	41	29	99

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

Se evidencia que no se presentó recurrencia en los temas de las peticiones:

No.	Tema	Frecuencia mensual			Total
		Julio	Agosto	Septiembre	
1	Derecho de petición	1	2	0	3
2	Información organismos de control	1	0	0	1
3	Solicitud préstamo de áreas o elementos	8	12	19	39
5	Requerimientos organismos públicos y privados	15	6	7	28
7	Solicitudes académico administrativas	3	21	2	26
8	Requerimiento de docentes	0	0	2	2
	Total	28	41	30	99

Tabla 4: Temas peticiones tercer trimestre 2022
Fuente: El Autor

El 39,4% de las solicitudes radicadas en ventanilla única corresponden a solicitud de préstamo de espacios del campus o de elementos institucionales.

6.3 CONSOLIDADO SQRDP

Durante el tercer trimestre de 2022, en los buzones físicos, virtuales y ventanilla única se radicaron en total 96 peticiones, 24 de las cuales corresponden a documentación informativa recibida en la ventanilla única por lo tanto no requieren respuesta. Los dos reclamos se refieren a situaciones presentadas con docentes en



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2022-3 9
el aula de clase, las respectivas unidades académicas le dieron el tratamiento de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Estudiantil del INTEP.

TIPO DE SOLICITUD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Petición	48	49	35	132
Sugerencias	1	1	0	2
Quejas	0	0	1	1
Reclamos	0	0	1	1
Denuncias	0	0	0	0
TOTAL	49	50	37	136

Tabla 5: Consolidado SQRDP tercer trimestre 2022.
Fuente: El Autor

6.5 PARTICIPACIÓN GRUPOS DE VALOR

A continuación, se analiza la participación de los grupos de valor en el sistema de SQRDP, durante el tercer trimestre de 2022:

Grupo de Valor	Número Peticiones Radicadas		Total
	Buzón físico y virtual	Ventanilla única	
Estudiantes	14	29	43
Egresados	4	1	5
Docentes	1	1	2
Sector productivo	0	3	3
Sociedad en general	4	6	20
Entidades del Estado	1	20	21
Otras entidades	1	39	40
Anónimo	0	0	0
TOTAL	25	99	124

Tabla 6: Participación Grupos de Valor en el Sistema SQRDP tercer trimestre 2022.
Fuente: El Autor

Durante el tercer trimestre de 2022 el grupo de valor con mayor participación en la radicación de SQRDP, fue el de Estudiantes con el 34.6%, seguido de Otras Entidades.

Se consideró importante incluir las solicitudes de préstamo de elementos y espacios académicos, ya que se considera que es un indicador del impacto que el INTEP tiene en la región de influencia.

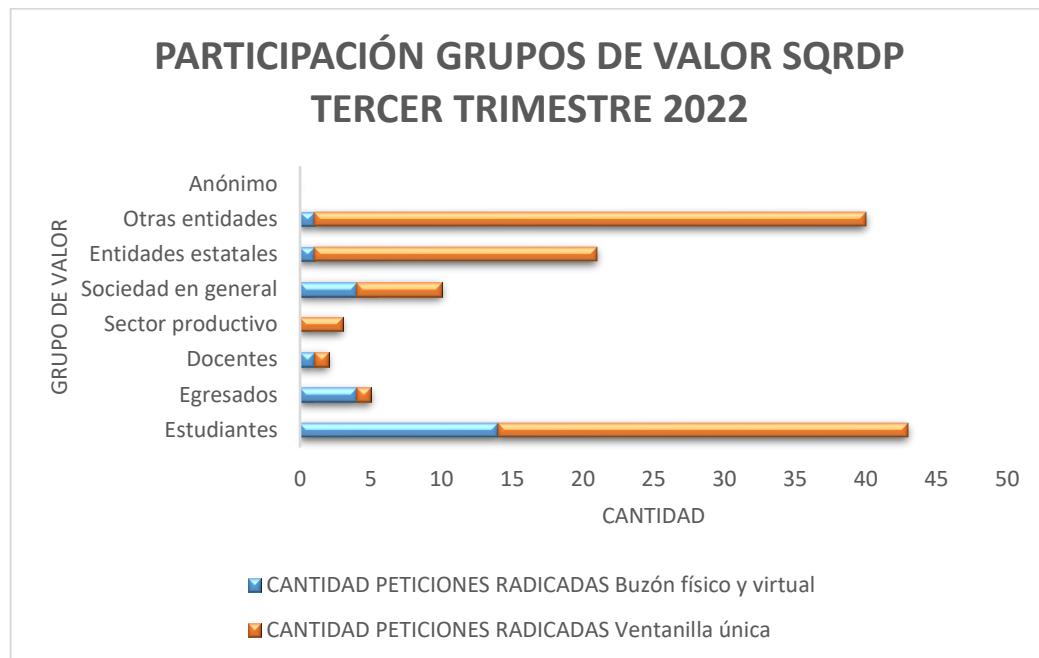


Gráfico1: Participación grupos de valor en el sistema se SQRDP Tercer Trimestre 2022
Fuente: El Autor

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.

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 peticionario, 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