



**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 2023**

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

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO,  
VALLE - INTEP  
ROLDANILLO - VALLE  
ABRIL, 2023**

*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](http://www.intep.edu.co) - e-mail: [rectoria@intep.edu.co](mailto: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 2023.

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, se realiza el análisis 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 2023; 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.

Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Resolución 1519 de 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos". Expedida por El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

## 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.

*Comprometidos con la Excelencia*



## 6. ANÁLISIS

### 6.1 BUZONES FÍSICOS Y VIRTUALES

Durante el primer trimestre de 2023, 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-001-2023	N/A	Sistema de contacto - INTEP 12-01-2023	Grupo de Interés: Egresado	Solicitud copia de diploma de programa.	Se remitió a Registro y Control Académico para repuesta.
P	P-002-2023	N/A	Correo electrónico 17-01-2023	Grupo de Interés: Estudiantes	Solicitud recibo de pago	Se remitió al funcionario responsable de generar los recibos de pago
P	P-003-2023	SQRD-2023-1	Link SQRDP 17-01-2023	Grupo de Interés: Entidades públicas	Solicitud permiso sindical	Se remitió al señor rector
P	P-004-2023	N/A	Correo electrónico 18-01-2023	Grupo de interés Egresados	Solicitud plan de estudios programa Diseño Visual Digital	El director de la unidad de sistemas y electricidad dio respuesta
P	P-005-2023	N/A	Contactos 19-01-2023	Grupo de interés Comunidad en general	Solicitud información para inscripción	Se remitió a Registro y Control Académico
Q	Q-001-2023	N/A	CONTACTO 24-01-2023	Grupo de Interés: Comunidad en general	Respuesta de coordinadora sobre requisitos de ingreso causó inconformidad	Se remitió al rector
P	P-006-2023	SQRD-2023-2	Link SQRDP 25-01-2023	Grupo de Interés: Comunidad en general	Solicitud información sede Cali	Se remitió al líder del proceso Gestión Comunicación y Mercadeo
P	P-007-2023	N/A	Correo electrónico 26-01-2023	Grupo de interés Comunidad en general	Solicitud información sobre la apertura del programa Ingeniería Informática	El director de la unidad de Sistemas y Electricidad dio respuesta
P	P-008-2023	SQRD-2023-3	Link SQRDP 30-01-2023	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud recibo de pago	Se remitió al funcionario responsable de generar los recibos de pago.



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-1

5

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-009-2023	SQRD-2023-4	Link SQRDP 30-01-2023	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud recibo de pago	Se remitió al funcionario responsable de generar los recibos de pago.
P	P-010-2023	SQRD-2023-5	Link SQRDP 6-02-2023	Grupo de Interés: Estudiantes	Solicitud información pago matrícula	Se remitió al funcionario responsable de generar los recibos de pago.
P	P-011-2023	SQRD-2023-6	Correo electrónico 10-02-2023	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud cancelación matrícula curso de nivelación por Extensión	Se remitió al área de Extensión
P	P-012-2023	SQRD-2023-7	Link SQRDP 10-02-2023	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud cambio de clave correo electrónico	Se remitió al web master
Q	Q-002-2023	SQRD-2023-8	Link SQRDP 13-02-2023	Grupo de Interés: Estudiantes	Dificultad para el uso del link para pago de la matrícula	Se remitió al funcionario responsable web master
P	P-013-2023	SQRD-2023-9	Link SQRDP 13-02-2023	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud información sobre matrícula	Se remitió al funcionario responsable de generar los recibos de matrícula
P	P-014-2023	SQRD-2023-10	Link SQRDP 13-02-2023	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud recibo matrícula	Se remitió al funcionario responsable de generar los recibos de matrícula
N/A	N/A	SQRD-2023-11	Link SQRDP 13-02-2023	N/A	Prueba web máster	N/A
P	P-015-2023	SQRD-2023-12	Link SQRDP 13-02-2023	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud recibo matrícula	Se remitió al funcionario responsable de generar los recibos de matrícula
P	P-016-2023	SQRD-2023-13 SQRD-2023-14	Link SQRDP 14-02-2023	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud información para continuar estudiando	Se remitió a la unidad académica de Administración y Contaduría.
P	P-017-2023	SQRD-2023-15	Link SQRDP 14-02-2023	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud recibo matrícula	Se remitió al funcionario responsable de generar los recibos de matrícula



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-1

6

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-018-2023	SQRD-2023-16	Link SQRDP 16-02-2023	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud recibo matrícula	Se remitió al funcionario responsable de generar los recibos de matrícula
D	D-001-2023	N/A	Correo electrónico 16-02-2023	Grupo de Interés: Comunidad en general	Bullying por parte de los estudiantes	Se remitió al Secretario General, quien informó que la persona que radicó la denuncia no tiene naturaleza de estudiante del INTEP, por tal motivo hay una ineficacia sustancial a la hora de aplicar el protocolo.
Q	Q-003-2023	SQRD-2023-17	Link SQRDP 20-02-2023	Grupo de Interés: Estudiantes	Dificultad para el uso del link para pago de la matrícula	Se remitió al funcionario responsable web master
P	P-019-2023	SQRD-2023-18	Link SQRDP 20-02-2023	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud información sobre apertura de un nuevo programa académico	Se remitió al director de la Unidad de Sistemas y Electricidad
P	P-020-2023	N/A	Correo electrónico 22-02-2023	Grupo de interés Entidades públicas	Solicitud verificación académica	Se remitió al funcionario responsable de Registro y control Académico
Q	Q-004-2023	SQRD-2023-19	Link SQRDP 22-02-2023	Grupo de interés Estudiantes	Falla en la plataforma de pago de la matrícula	Se remitió al funcionario responsable de generar los recibos de matrícula
P	P-021-2023	SQRD-2023-20	Link SQRDP 22-02-2023	Grupo de interés Egresados	Solicitud de información para graduarse habiendo culminado materias en 2013	Se remitió a la unidad académica Sistemas y Electricidad, Secretario General y Rector.
P	P-022-2023	N/A	Sistema Contacto 23-02-2023	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud matrícula académica	Se remitió al funcionario responsable de Registro y Control Académico
P	P-023-2023	SQRD-2023-21	Link SQRDP 24-02-2023	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud clave correo electrónico	Se remitió al funcionario de la web master



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-1

7

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-024-2023	SQRD-2023-22	Link SQRDP 24-02-2023	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud clave correo electrónico	Se remitió al funcionario de la web master
P	P-025-2023	N/A	Correo electrónico 3-03-2023	Grupo de Interés: Estudiantes	Solicitud del certificado de notas	Se remitió al funcionario responsable de Registro y Control Académico
P	P-026-2023	SQRD-2023-23	Link SQRDP 6-03-2023	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud información sobre inscripción Generación E	Se remitió al funcionario encargado de gratuidad
P	P-027-2023	SQRD-2023-24	Link SQRDP 7-03-2023	Grupo de interés Egresados	Solicitud del certificado de promedio de notas	Se remitió al funcionario responsable de Registro y control Académico
P	P-028-2023	SQRD-2023-25	Link SQRDP 13-03-2023	Grupo de Interés: Egresados	Solicitud del pensum de 2003 del programa técnico profesional en Ingeniería de Sistemas e información para realizar la tecnología	Se remitió al funcionario responsable de la Unidad de sistemas y electricidad
R	R-001-2023	SQRD-2023-26	Link SQRDP 13-03-2023	Grupo de interés Estudiantes	Reclamación nota	Se remitió al funcionario encargado de la Unidad académica de Administración y Contaduría
P	P-029-2023	N/A	Contacto INTEP 22-03-2023	Grupo de Interés: Comunidad en general	Solicitud de información sobre el programa Técnico Expresión Gráfica y Digital	Se remitió al funcionario responsable de la Unidad de sistemas y electricidad
P	P-030-2023	SQRD-2023-27	Link SQRDP 24-03-2023	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud del certificado de matrícula financiera	Se remitió al funcionario encargado de la pagaduría

Tabla 1: SQRDP radicadas buzón físico y virtual primer trimestre 2023. Fuente: Actas Buzón 001 a 012 de 2023.



Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Total
Peticiones	9	15	6	30
Sugerencias	0	0	0	0
Quejas	1	3	0	4
Reclamos	0	0	1	1
Denuncias	0	1	0	1
Total	10	19	7	36

Tabla 2: Consolidado SQRDP primer trimestre 2023. Actas buzón  
Fuente: El Autor

### 6.1.1 Clasificación de las SQRDP por asunto

Temas de las SQRDP radicadas en los buzones físicos y virtuales, durante el primer trimestre de 2023:

Ítem	Asunto	Frecuencia			Total
		Enero	Febrero	Marzo	
1	Solicitud diploma de grado	1			1
2	Solicitud plan de estudios	1			1
3	Solicitud recibo pago de matrícula	3	4		7
4	Permiso sindical	1			1
5	Información inscripciones	1			1
6	Inconformidad por respuesta sobre requisitos de inscripción	1			1
7	Información ubicación sede Cali	1			1
8	Solicitud información apertura programa ingeniería informática	1	1		2
9	Solicitud información pago matrícula		2		2
10	Solicitud cancelación matrícula curso de nivelación por Extensión		1		1
11	Solicitud cambio de clave correo electrónico		3		3
12	Dificultad para el uso del link para pago de la matrícula		3		3
13	Solicitud información para continuar estudiando		1		1
14	Bullying por parte de los estudiantes		1		1
15	Solicitud matrícula académica		1		1
16	Solicitud de información para graduarse habiendo culminado materias en 2013		1		1
17	Solicitud verificación académica		1		1
18	Solicitud del certificado de notas			2	2
19	Solicitud información sobre inscripción Generación E			1	1





INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-1

9

Ítem	Asunto	Frecuencia			Total
		Enero	Febrero	Marzo	
20	Solicitud del pensum de 2003 del programa técnico profesional en Ingeniería de Sistemas e información para realizar la tecnología			1	1
21	Reclamación nota			1	1
22	Solicitud de información sobre el programa Técnico Expresión Gráfica y Digital			1	1
23	Solicitud del certificado de matrícula financiera			1	1
	TOTAL				36

Tabla 3: Asunto de las SQRDP radicadas en el buzónes físicos y virtuales primer trimestre 2023  
Fuente: El Autor

En las solicitudes radicadas en los buzónes físicos y virtuales, durante el primer trimestre de 2023, los temas que presentaron una recurrencia mayor a 1, son:

Ítem	Tema	Frecuencia
1	Solicitud recibo pago de matrícula	7
2	Solicitud cambio de clave correo electrónico	3
3	Dificultad para el uso del link para pago de la matrícula	3
4	Solicitud del certificado de notas	2
5	Solicitud información apertura programa ingeniería informática	2
6	Solicitud información pago matrícula	2

Tabla 4: Asuntos recurrentes de las SQRDP radicadas en el buzónes físicos y virtuales primer trimestre 2023. Fuente: El Autor

### 6.1.2 Participación grupos de valor

En las solicitudes radicadas en los buzónes físicos y virtuales en el primer trimestre de 2023, se evidencia la participación de los siguientes grupos de valor:

Ítem	Grupo de valor	Frecuencia			Total
		Enero	Febrero	Marzo	
1	Estudiantes	3	16	4	23
2	Institución de Educación Media	-	-	-	-
3	Entidad pública	-	1	-	1
4	Ciudadanía en general	4	1	1	6
5	Entidad privada	--	-	-	-
6	Comunidad indígena	-	-	-	-
7	Egresados	2	1	2	5
8	Sindicatos	1	--	-	1
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>36</b>

Tabla 5: Participación grupos de valor peticiones buzónes físicos y virtuales primer trimestre 2023. Fuente: El Autor



## 6.2 VENTANILLA ÚNICA

Según se evidencia, en la ventanilla única de correspondencia, software SEVENET, durante el primer trimestre de 2023 se radicaron 146 oficios, de los cuales 91 se clasifican como informativos, por lo tanto, no requieren respuesta (facturas de servicios públicos, agradecimientos, invitaciones, reconocimientos, entre otros); 55 se clasifican como peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

Tipo de Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Total
Petición	12	20	22	54
Sugerencias	0	0	0	0
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	1	1
Denuncias	0	0	0	0
Total	12	20	23	55

Tabla 6: Consolidado SQRDP primer trimestre 2023. Ventanilla única. Fuente: El Autor

### 6.2.1 Clasificación de las SQRDP por asunto

Del análisis de la temática de las peticiones radicadas en la ventanilla única se deduce que las solicitudes de préstamo de los ambientes de aprendizaje y otros elementos es el de mayor incidencia con un 43.64%.

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.

La siguiente tabla agrupa de manera general los temas de las peticiones radicadas en ventanilla única, en el primer trimestre de 2023

No.	Tema	Frecuencia mensual			Total
		Enero	Febrero	Marzo	
1	Solicitud facilidad de pago Derecho de Grado	3	-	-	3
2	Solicitud de apoyo en proceso de Articulación	1	-	-	1
3	Solicitud para presentar habilitación	1	-	-	1
4	Solicitud de apoyo para cupo estudiantil para el programa académico	1	-	-	1
5	Solicitud de ingresos por aportes	1	-	-	1



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-1

11

No.	Tema	Frecuencia mensual			Total
		Enero	Febrero	Marzo	
6	Solicitud de petición proceso de graduación en ceremonia	1	-	-	1
7	Solicitud asentamiento de matrícula sin certificado de SISBEN por fallas en la plataforma	1	-	-	1
8	Solicitud de préstamo de espacios de aprendizaje	2	12	10	24
9	Solicitud información a contabilidad	1	-	-	1
10	Solicitud de documentos	-	1	-	1
11	Convenio Practica Profesional	-	1	-	1
12	Solicitud para extender el plazo de entrega de los locales "EmprendelIntep"	-	1	-	1
13	Solicitud de información de cómo va el proyecto de Articulación	-	1	-	1
14	Solicitud de descuento de emolumentos y prestaciones sociales por el valor de matrícula en caso de pérdida del semestre	-	1	-	1
15	Solicitud de cambio de Sede para La Unión	-	1	-	1
16	Solicitud de continuidad en el programa	-	1	-	1
17	Petición de reembolso de saldo a favor	-	1	-	1
18	Solicitud de carta de autorización de Diploma	-	-	1	1
19	Solicitud de solución para inicio de Pasantías	-	-	1	1
20	Solicitud de apoyo grupo ambiental con pintura para puntos ecológicos del INTEP	-	-	1	1
21	Excusa prioritaria alta Programa Administración Ambiental	-	-	1	1
22	Solicitud de autorización de transporte	-	-	1	1
23	Desembolso de dinero	-	-	1	1
24	Inconformidad con metodología de docente	-	-	1	1
25	Retiro del programa académico	-	-	2	2
26	Solicitud de becas a estudiantes	-	-	1	1
27	Solicitud de cargue de información en plantilla	-	-	3	3
	TOTAL	12	20	23	55

Tabla 7: Frecuencia temas peticiones primer trimestre 2023. Fuente: El Autor



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-1

12

En las solicitudes radicadas en la ventanilla única, durante el primer trimestre de 2023, los temas que presentaron una recurrencia mayor a 1, son:

Ítem	Tema	Frecuencia
1	Solicitud de préstamo de espacios de aprendizaje	24
2	Solicitud facilidad de pago Derecho de Grado	3
3	Solicitud de cargue de información en plantilla	3
4	Retiro del programa académico	2

Tabla 8: Recurrencia temas peticiones ventanilla única primer trimestre 2023

Fuente: El Autor

### 6.2.2 Participación grupos de valor

En las solicitudes radicadas en la ventanilla única durante el primer trimestre de 2023, se evidencia la participación de los siguientes grupos de valor:

Ítem	Grupo de valor	Frecuencia			Total
		Enero	Febrero	Marzo	
1	Estudiantes	6	5	9	20
2	Institución de Educación Media	1	1	1	3
3	Entidad pública	4	8	9	21
4	Ciudadanía en general	1	-	-	1
5	Entidad privada	-	5	4	9
6	Comunidad indígena	-	1	-	1
	<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>55</b>

Tabla 9: Participación grupos de valor peticiones ventanilla única primer trimestre 2023

Fuente: El Autor

### 6.3 CONSOLIDADO SQRDP

Durante el primer trimestre de 2023, en los buzones físicos, virtuales y ventanilla única se radicaron en total 182 documentos, 91 de las cuales corresponden a documentación informativa recibida en la ventanilla única por lo tanto no requieren respuesta; por lo anterior 91 se clasifican como peticiones:

Tipo de Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Total
Petición	21	35	28	84
Sugerencias	0	0	0	0
Quejas	1	3	0	4
Reclamos	0	0	2	2
Denuncias	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>39</b>	<b>30</b>	<b>91</b>

Tabla 10: Consolidado SQRDP primer trimestre 2023. Fuente: El Autor

*Comprometidos con la Excelencia*

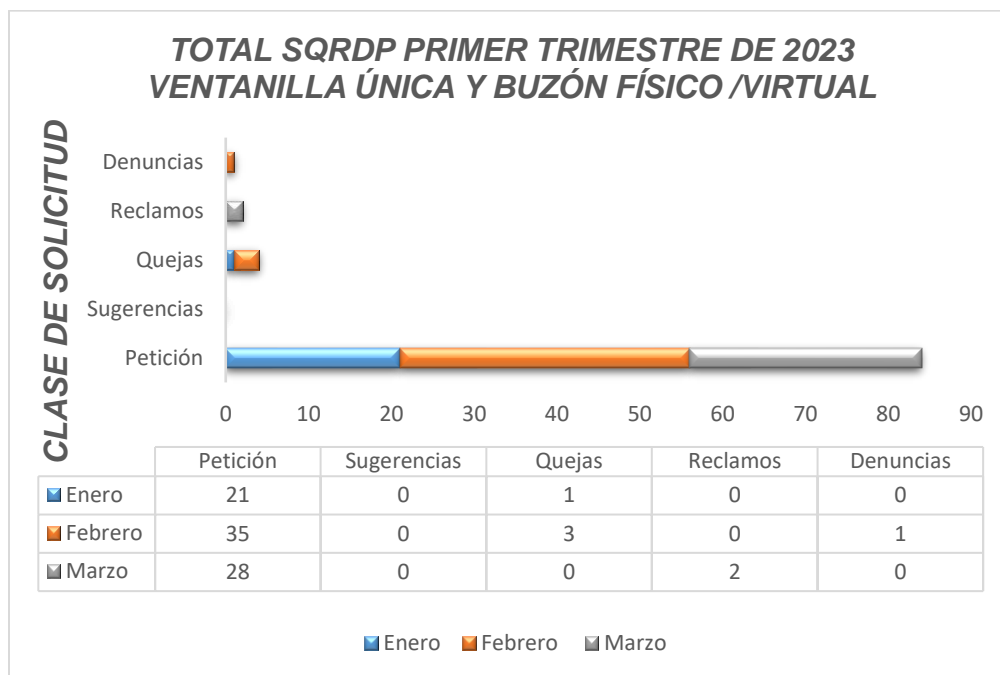


Gráfico 1: Total de SQRDP primer trimestre 2023

Fuente: El Autor

### 6.3.1 Clasificación de las SQRDP por asunto

En las solicitudes radicadas en el sistema de SQRDP, durante el primer trimestre de 2023, los temas que presentaron una frecuencia mayor a 1, son

Asunto	Número Peticiones Radicadas		Total
	Buzón físico y virtual	Ventanilla única	
Solicitud recibo pago de matrícula	7	-	7
Solicitud cambio de clave correo electrónico	3	-	3
Dificultad para el uso del link para pago de la matrícula	3	-	3
Solicitud del certificado de notas	2	-	2
Solicitud información apertura programa ingeniería informática	2	-	2



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-1

Asunto	Número Peticiones Radicadas		Total
	Buzón físico y virtual	Ventanilla única	
Solicitud información pago matrícula	2	-	2
Solicitud de préstamo de espacios de aprendizaje	-	24	24
Solicitud facilidad de pago Derecho de Grado	-	3	3
Solicitud de cargue de información en plantilla	-	3	3
Retiro del programa académico	-	2	2

Tabla 11: Consolidado SQRDP por asunto frecuencia >1 primer trimestre 2023. Fuente: El Autor

Se observa que los temas de las solicitudes radicadas en la ventanilla única difieren de las radicadas en los buzones; la solicitud de préstamos de espacios de aprendizaje es la que presenta mayor incidencia.

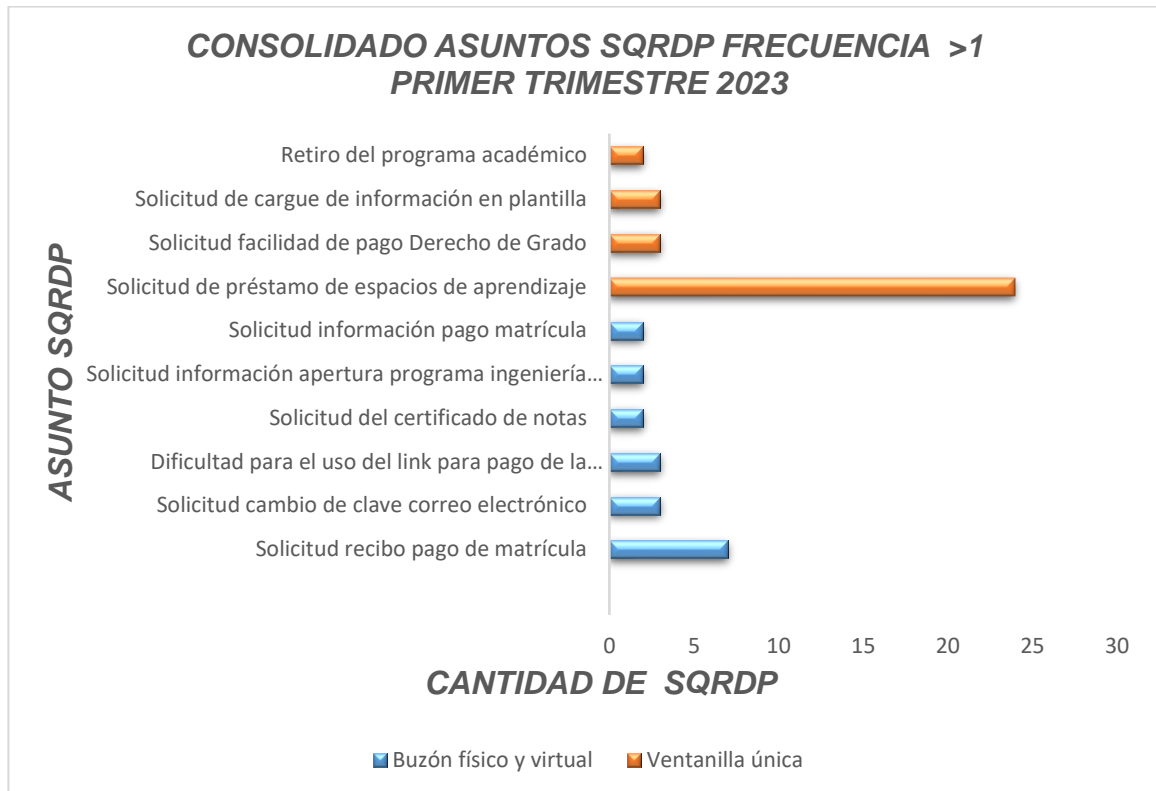


Gráfico 2: Consolidado SQRDP por asunto frecuencia >1 primer trimestre 2023. Fuente: El Autor



### 6.3.2 Participación grupos de valor

A continuación, se analiza la participación de los grupos de valor en el sistema de SQRDP, durante el primer trimestre de 2023:

Grupo de Valor	Número Peticiones Radicadas		Total
	Buzón físico y virtual	Ventanilla única	
Estudiantes	23	20	43
Egresados titulados	5	0	5
Institución de educación media	-	3	3
Comunidad indígena	-	1	1
Sociedad en general	6	1	7
Entidades públicas	1	21	22
Entidades privadas	0	9	9
Sindicatos	1	-	1
TOTAL	36	55	91

Tabla 12: Participación Grupos de Valor en el Sistema SQRDP primer trimestre 2023.

Fuente: El Autor

Durante el primer trimestre de 2023 el grupo de valor con mayor participación en la radicación de SQRDP, fue el de Estudiantes con el 47.25%, seguido de Entidades públicas con 24.17%. Es importante tener en cuenta que las entidades públicas especialmente la alcaldía del municipio de Roldanillo y las instituciones de educación media, solicitan el préstamo de ambientes de aprendizaje y elementos institucionales.

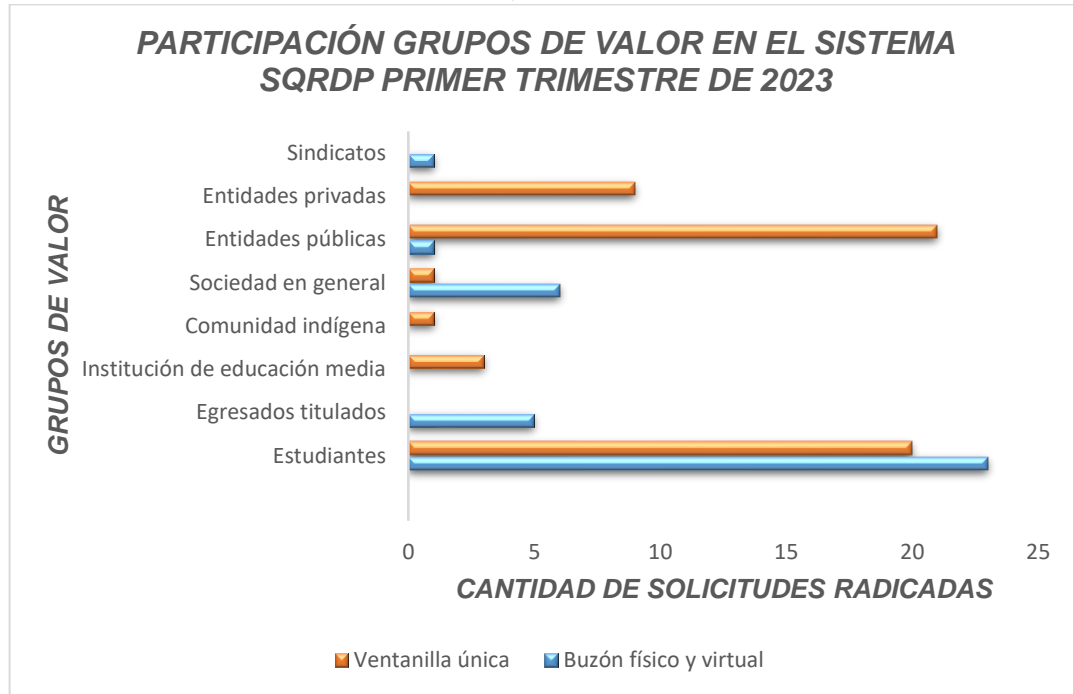


Gráfico 3: Participación grupos de valor en el sistema se SQRDP primer trimestre 2023  
Fuente: El Autor

## 6.5 INDICADOR DE OPORTUNIDAD

Se evidencia que se ha dado respuesta oportuna de acuerdo con la normatividad vigente.

De acuerdo con lo anterior, el indicador de oportunidad en la respuesta corresponde al 99%

## 7. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación, se relacionan las solicitudes de Información Pública, en el primer trimestre de 2023:

ÍTEM	FECHA		No. RADICADO	TEMA	TIEMPO DE RESPUESTA (días)	TRASLADO OTRA INSTITUCIÓN	NEGACIÓN INFORMACIÓN
	DÍA	MES					
1	12	01	P-001-2023	Solicitud copia de diploma de programa.	10	No	No
2	18	01	P-004-2023	Solicitud plan de estudios programa Diseño Visual Digital	1	No	No





INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-1

17

ÍTEM	FECHA		No. RADICADO	TEMA	TIEMPO DE RESPUESTA (días)	TRASLADO OTRA INSTITUCIÓN	NEGACIÓN INFORMACIÓN
	DÍA	MES					
3	19	01	P-005-2023	Solicitud información para inscripción	5	No	No
4	25	01	SQRD-2023-2	Solicitud información sede Cali	2	No	No
5	26	01	P-007-2023	Solicitud información sobre la apertura del programa Ingeniería Informática	2	No	No
6	31	01	R-30	Solicitud información contable	10	No	No
7	03	02	R-35	Solicitud de información de cómo va el proyecto de Articulación	10	No	No
8	06	02	SQRD-2023-5	Solicitud información pago matrícula	10	No	No
9	13	02	SQRD-2023-9	Solicitud información sobre matrícula	5	No	No
10	14	02	SQRD-2023-13 SQRD-2023-14	Solicitud información para continuar estudiando	10	No	No
11	20	02	SQRD-2023-18	Solicitud información sobre apertura de un nuevo programa académico	2	No	No
12	22	02	R-79	Solicitud de documentos	10	No	No
13	22	02	SQRD-2023-20	Solicitud de información para graduarse habiendo culminado materias en 2013	5	No	No
14	6	03	SQRD-2023-23	Solicitud información sobre inscripción Generación E	2	No	No
15	13	03	P-028-2023	Solicitud del pensum de 2003 del programa técnico profesional en Ingeniería de Sistemas e información para realizar la tecnología	5	No	No
16	22	03	P-029-2023	Solicitud de información sobre el programa Técnico Expresión Gráfica y Digital	2	No	No

Tabla 13: SQRDP clasificadas como solicitudes de información. Fuente: el autor

Del total de peticiones radicadas en el primer trimestre de 2023, dieciséis (16) corresponden a solicitudes de información pública, equivalen al 17.60% del total de las peticiones; los cuales se respondieron oportunamente.



## 8. 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.

## 9. 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 y la Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

Original firmado

**MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO**  
Profesional Universitario  
Oficina de Control Interno

Recibido:

Original firmado

**GERMÁN COLONIA ALCALDE**  
Rector