



**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  
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023**

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

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO,  
VALLE - INTEP  
ROLDANILLO - VALLE  
JULIO, 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 - 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 mayo a junio de 2023 y se consolida el primer semestre 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 mayo a 30 de junio 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.



## 6. ANÁLISIS

En este informe se presenta el análisis de las SQRDP radicadas a través de los buzones físicos y virtuales, además de las radicadas en la ventanilla única del INTEP, para posteriormente consolidarlas y realizar las variaciones encontradas en las diferentes vigencias

### 6.1 MEDIO DE RADICACIÓN: BUZONES FÍSICOS Y VIRTUALES

Durante el segundo trimestre de 2023, se realizaron 12 actas de Apertura de Buzón (buzones físicos y medios digitales), se evidencian las siguientes solicitudes:

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
S	S-001-2023	SQRD-2023-28	Aplicativo SQRDP 4-04-2023	Grupo de Valor: Estudiante	Opinión sobre horarios de seminario de grado	Se remitió al funcionario responsable de la Unidad de Administración y Contaduría
P	P-031-2023	SQRD-2023-29	Aplicativo SQRDP 13-04-2023	Grupo de Valor: Estudiante	Solicitud recuperación contraseña de correo institucional	Se remitió al funcionario responsable de la web máster
P	P-032-2023	N/A	Link Contactos 19-04-2023	Grupo de Valor Comunidad en general	Solicitud información programas académicos, dificultad de comunicarse con la institución	Se remitió a Registro y Control Académico.
P	P-033-2023	N/A	Link Contactos 19-04-2023	Grupo de Valor Comunidad en general	Solicitud información sobre programa académico de Ingeniería en Informática	La unidad de Sistemas y Electricidad dio respuesta el 20-04-2023
Q	Q-005-2023	N/A	Link Contactos 19-04-2023	Grupo de Valor Estudiante	Dificultad para comunicarse telefónicamente con el INTEP para realizar consulta.	Se remitió a Servicios Administrativos y a la Unidad de Administración y Contaduría, respondió el 21-04-2023
P	P-034-2023	N/A	Formulario ampliación información 20-04-2023	Grupo de Valor Comunidad en general	Solicitud información sobre programa académico de Diseño Visual Digital.	La unidad de Sistemas y Electricidad dio respuesta el 24-04-2023



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-2

5

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-035-2023	SQRD-2023-30	Aplicativo SQRDP 24-04-2023	Grupo de Valor Estudiante	Recuperación contraseña de correo institucional	Se remitió al funcionario responsable de la web máster
S	S-002-2023	SQRD-2023-31	Aplicativo SQRDP 2-05-2023	Grupo de Valor Egresado	Ofertar especialización ambiental	Se remitió a la vicerrectoría académica y Unidad de Ciencias Ambientales y Agropecuarias
p	P-036-2023	N/A	Formulario ampliación información 8-05-2023	Grupo de Valor Comunidad en general	Solicitud información sobre programa académico de Diseño Visual Digital.	La unidad de Sistemas y Electricidad dio respuesta el 8-05-2023
p	P-037-2023	N/A	Formulario ampliación información 17-05-2023	Grupo de Valor Comunidad en general	Solicitud información sobre programa académico de Diseño Visual Digital.	La unidad de Sistemas y Electricidad dio respuesta el 18-05-2023
P	P-038-2023	SQRD-2023-32	Aplicativo SQRDP 19-05-2023	Grupo de Valor Estudiante	Solicitud análisis de normatividad conformación de grupos para seminario de grado	El director de la Unidad de Administración y Contaduría respondió.
P	P-039-2023	N/A	Formulario virtual ampliación información 24-05-2023	Grupo de Valor Comunidad en general	Solicitud información sobre programa académico de Diseño Visual Digital.	La unidad de Sistemas y Electricidad dio respuesta el 24-05-2023
P	P-040-2023	SQRD-2023-33	Aplicativo SQRDP 24-05-2023	Grupo de Valor Estudiante	Solicitud asesoría para recuperación o cambiar de contraseña del correo electrónico institucional	El funcionario de la web máster respondió.
Q	Q-006-2023	SQRD-2023-34	Aplicativo SQRDP 29-05-2023	Grupo de Valor Comunidad en general	Dificultad para comunicarse telefónicamente con el INTEP	Se remitió a Servicios Administrativos quien realizó los ajustes pertinentes, según respuesta del 31 de mayo de 2023
N/A	N/A	SQRD-2023-35	Aplicativo SQRDP 30-05-2023	Grupo de Valor Ficticio	Correo spam	N/A



# Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental  
Nit. 891.902.811-0

## INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-2

6

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-041-2023	SQRD-2023-36	Aplicativo SQRDP 1-06-2023	Grupo de Valor Egresado	Solicitud información sobre procedimiento para obtener el acta y diploma de grado digitalizados	Se remitió al Secretario General y Registro y Control Académico
Q	Q-007-2023	SQRD-2023-37	Aplicativo SQRDP 2-06-2023	Grupo de Valor Comunidad en general	Dificultad para comunicarse telefónicamente con el INTEP para solicitar información	Se remitió a la Unidad de Administración de Empresas y a Servicios Administrativos.
P	P-042-2023	SQRD-2023-38	Aplicativo SQRDP 5-06-2023	Grupo de Valor Estudiante	Solicitud de recibo de pago para habilitar asignatura	Se remitió a la Unidad de Administración de Empresas y Contaduría. Dando respuesta el 6 de junio de 2023
P	P-043-2023	SQRD-2023-39	Aplicativo SQRDP 6-06-2023	Grupo de Valor Estudiante	Solicitud cambio de información personal para ingresar a la plataforma de notas	Se remitió al funcionario de la web máster
P	P-044-2023	N/A	Recepción verbal oficina de control interno 9-06-2023	Grupo de Valor Estudiante	Solicitud de cambio de clave para ingresar al correo electrónico institucional	Se remitió correo electrónico al funcionario de la web máster
p	P-045-2023	SQRDP-2023-40	Aplicativo SQRDP 13-06-2023	Grupo de Valor Estudiante	Solicitud de recibo de pago para habilitar asignatura (mismo peticionario SQRDP-2023-38)	Se remitió a la Unidad de Administración de Empresas y Contaduría. Dando solución el 13 de junio de 2023
P	P-046-2023	SQRDP-2023-41	Aplicativo SQRDP 13-06-2023	Grupo de Valor Egresados	Solicitud de información sobre el procedimiento para obtener un certificado de notas	Se remitió para respuesta a Registro y Control Académico
P	P-047-2023	N/A	Correo electrónico 20-06-2023	Grupo de Valor Comunidad en general	Solicitud información para homologar asignaturas de la Tecnología en Sistemas de Información de la Universidad del Valle.	Se respondió en la Unidad de Sistemas y Electricidad el 21-06-2023
P	P-048-2023	N/A	Formulario ampliación información 23-06-2023	Grupo de Valor Comunidad en general	Solicitud información sobre programa académico de Diseño Visual Digital.	La unidad de Sistemas y Electricidad dio respuesta el 26-05-2023
P	P-049-2023	N/A	Formulario ampliación información 28-06-2023	Grupo de Valor Comunidad en general	Solicitud información sobre programa académico de Ingeniería Informática por ciclos.	Se respondió en la Unidad de Sistemas y Electricidad el 28-06-2023

*Comprometidos con la Excelencia*



**INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-2**

7

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-050-2023	N/A	Correo electrónico 29-06-2023	Grupo de Valor Estudiante	Solicitud de información para continuar estudiando	Se remitió a la Unidad de Administración de Empresas y Contaduría. Dando solución el 4 de julio de 2023

Tabla 1: SQRDP radicadas buzón físico y virtual segundo trimestre 2023. Fuente: Actas Buzón 013 a 024 de 2023.

Se presenta el número de solicitudes radicadas en los buzones físicos y virtuales de acuerdo con la clasificación establecida en el Manual de Sugerencias, Quejas Reclamos, Peticiones y Denuncias:

Tipo	Abril	Mayo	Junio	Total
Peticiones	5	5	10	20
Sugerencias	1	1	0	2
Quejas	1	1	1	3
Reclamos	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Total	7	7	11	25

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

### 6.1.1 Clasificación de las SQRDP por asunto

Los temas de las SQRDP radicadas en los buzones físicos y virtuales, durante el segundo trimestre de 2023 se agrupan de la siguiente manera:

Ítem	Asunto	Frecuencia			
		Abril	Mayo	Junio	Total
1	Solicitud información sobre programas académicos	3	3	2	8
2	Solicitud procedimiento para cambio de contraseña ingreso correo institucional	2	1	1	4
3	Dificultad para comunicarse telefónicamente con el INTEP	1	1	1	3
4	Solicitud recibo pago habilitación	0	0	2	2



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-2

8

Ítem	Asunto	Frecuencia			Total
		Abril	Mayo	Junio	
5	Consideraciones sobre reglamentación y horario del seminario de grado	0	1	1	2
6	Solicitud clave para ingreso plataforma de notas	0	0	1	1
7	Posibilidad homologación título de otra Universidad	0	0	1	1
8	Sugerencia oferta especialización en ambiental	0	1	0	1
9	Solicitudes de diplomas y/o certificados	1	0	1	2
10	Solicitud de información para continuar estudiando	0	0	1	1
	<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>25</b>

Tabla 3: Asunto de las SQRDP radicadas en el buzónes físicos y virtuales segundo trimestre 2023

Fuente: El Autor

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

Ítem	Tema	Frecuencia
1	Solicitud información sobre programas académicos	8
2	Solicitud procedimiento para cambio de contraseña ingreso correo institucional	4
3	Dificultad para comunicarse telefónicamente con el INTEP	3
4	Solicitud recibo pago habilitación	2
5	Consideraciones sobre reglamentación y horario del seminario de grado	2
6	Solicitudes de diplomas y /o certificados	2

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

### 6.1.2 Participación grupos de valor

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

Ítem	Grupo de valor	Frecuencia			Total
		Abril	Mayo	Junio	
1	Estudiantes	4	2	4	10
2	Ciudadanía en general	3	4	5	12
3	Egresados	0	1	2	3
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>25</b>

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



## 6.2 MEDIO DE RADICACIÓN: VENTANILLA ÚNICA

Según se evidencia en la ventanilla única de correspondencia, software SEVENET, durante el segundo trimestre de 2023 se radicaron 110 oficios, de los cuales 54 se clasifican como informativos, por lo tanto, no requieren respuesta (facturas de servicios públicos, agradecimientos, invitaciones, reconocimientos, entre otros); 56 se clasifican como peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

Tipo de Solicitud	Abril	Mayo	Junio	Total
Petición	20	22	14	56
Sugerencias	0	0	0	0
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>56</b>

Tabla 6: Consolidado SQRDP segundo 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 62.5%

Se consideró importante incluir las solicitudes de préstamo de elementos y espacios académicos, 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 segundo trimestre de 2023:

No.	Tema	Frecuencia mensual			Total
		Abril	Mayo	Junio	
1	Solicitud de préstamo de espacios de aprendizaje y otros elementos	11	14	10	35
2	Retiro voluntario	4	4	1	9
3	Suspensión de semestre	2	0	0	2
4	Solicitud prórroga trabajo de grado	1	0	0	1
5	Solicitud certificación	1	1	0	2
6	Asignación de docente	1	0	0	1



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-2

10

No.	Tema	Frecuencia mensual			Total
		Abril	Mayo	Junio	
7	Solicitud cita para explicación temas académicos	0	1	0	1
8	Solicitud análisis caso pruebas Ty T	0	1	0	1
9	Solicitud información entidad pública	0	1	0	1
10	Solicitud plazo para pago curso de nivelación	0	0	2	2
11	Solicitud información	0	0	1	1
	<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>56</b>

Tabla 7: Frecuencia temas peticiones Ventanilla Única, segundo trimestre 2023. Fuente: El Autor

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

Ítem	Tema	Frecuencia
1	Solicitud de préstamo de espacios de aprendizaje	35
2	Retiro del programa académico	9
3	Suspensión de semestre	2
4	Solicitud de certificación	2

Tabla 8: Recurrencia temas peticiones ventanilla única segundo trimestre 2023  
Fuente: El Autor

### 6.2.2 Participación grupos de valor

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

Ítem	Grupo de valor	Frecuencia			Total
		Abril	Mayo	Junio	
1	Estudiantes	9	6	3	18
2	Institución de Educación Media	2	3	2	7
3	Entidad pública	5	4	5	14
4	Ciudadanía en general		6	4	10
5	Entidad privada	4	2		6
6	Padres de familia		1		1
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>56</b>

Tabla 9: Participación grupos de valor peticiones ventanilla única segundo trimestre 2023  
Fuente: El Autor



### 6.3 CONSOLIDADO SQRDP

De acuerdo con la anterior información, durante el segundo trimestre de 2023, en los buzones físicos, virtuales y ventanilla única, se radicaron en total 81 solicitudes clasificadas de la siguiente manera:

Tipo de Solicitud	Abril	Mayo	Junio	Total
Petición	25	27	24	76
Sugerencias	1	1	0	2
Quejas	1	1	1	3
Reclamos	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>81</b>

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

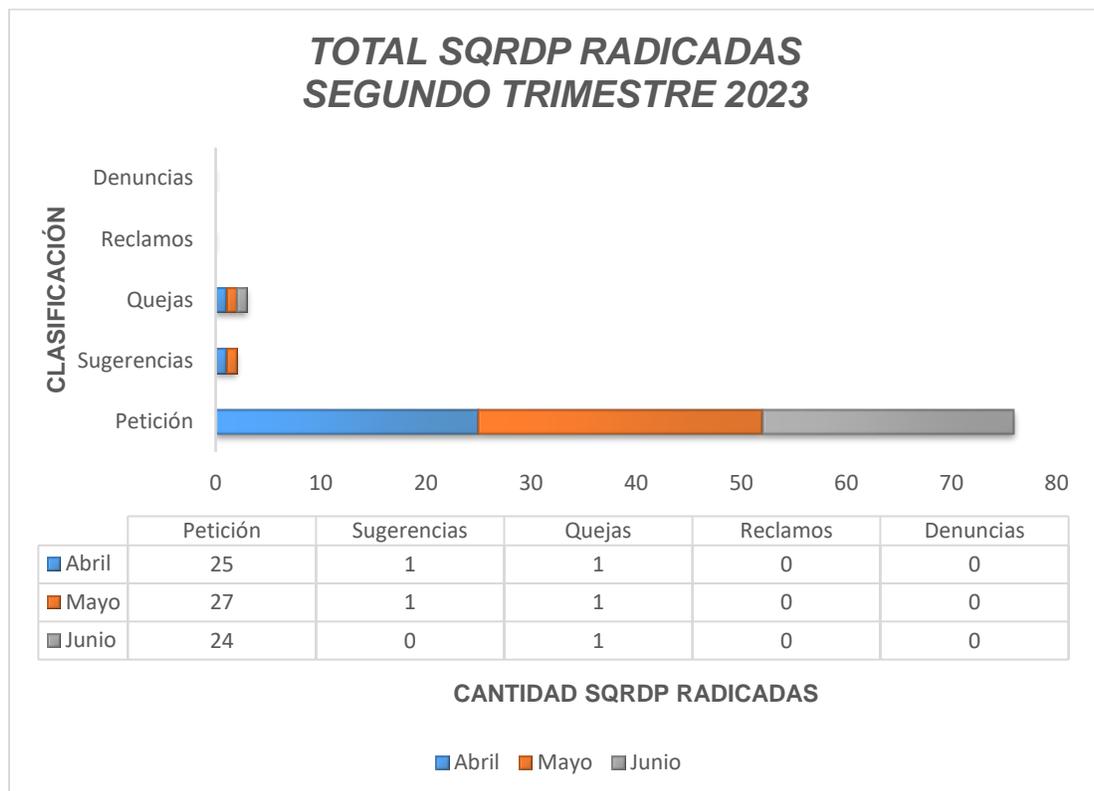


Gráfico 1: Total de SQRDP segundo trimestre 2023

Fuente: El Autor



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-2  
6.3.1 Clasificación de las SQRDP por asunto

12

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

No.	Asunto	Número Peticiones Radicadas segundo trimestre 2023		Total
		Buzón físico y virtual	Ventanilla única	
1	Solicitud información sobre programas académicos	8	--	8
2	Solicitud procedimiento para cambio de contraseña ingreso correo institucional	4	-	4
3	Dificultad para comunicarse telefónicamente con el INTEP	3		3
4	Solicitud recibo pago habilitación	2	--	2
5	Consideraciones sobre reglamentación y horario del seminario de grado	2		2
6	Solicitud clave para ingreso plataforma de notas	1	-	1
7	Posibilidad homologación título de otra Universidad	1	-	1
8	Sugerencia oferta especialización en ambiental	1	-	1
9	Solicitudes de diplomas y/o certificados	2	2	4
10	Solicitud de información para continuar estudiando	1	-	1
11	Solicitud de préstamo de espacios de aprendizaje y otros elementos	-	35	35
12	Retiro voluntario	-	9	9
13	Suspensión de semestre	-	2	2
14	Solicitud prórroga trabajo de grado	-	1	1
15	Asignación de docente	-	1	1
16	Solicitud cita para explicación temas académicos	-	1	1
17	Solicitud análisis caso pruebas Ty T	-	1	1
18	Solicitud información entidad pública	-	1	1
19	Solicitud plazo para pago curso de nivelación	-	2	2
20	Solicitud información	-	1	1
		25	56	81

Tabla 11: Consolidado SQRDP por asunto - segundo 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, encontrando sólo en común, el tema de solicitud de certificaciones; la solicitud de préstamos de espacios de aprendizaje es la petición que presenta mayor incidencia.

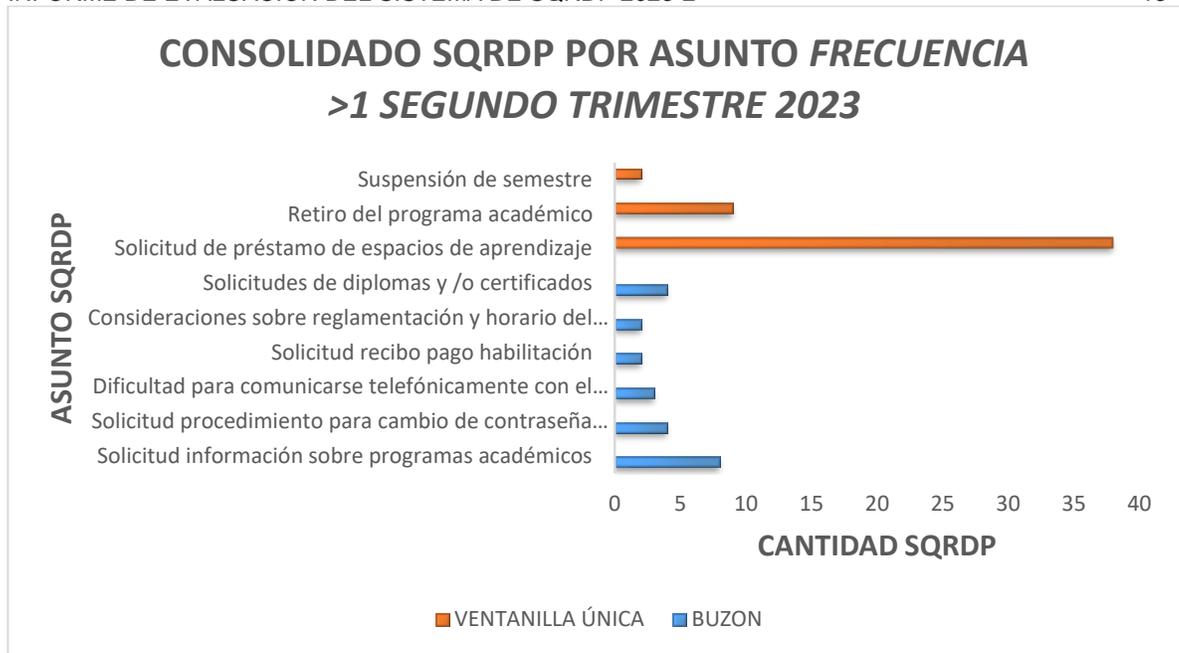


Gráfico 2: Consolidado SQRDP por asunto frecuencia >1 segundo trimestre 2023. Fuente: El Autor

### 6.3.2 Participación grupos de valor

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

Grupo de Valor	Número Peticiones Radicadas		Total
	Buzón físico y virtual	Ventanilla única	
Estudiantes	10	18	28
Ciudadanía en general	12	10	22
Egresados	3	-	3
Institución de Educación Media	-	7	7
Entidades públicas	-	14	14
Entidad privada	-	6	6
Padres de familia	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>56</b>	<b>81</b>

Tabla 12: Participación Grupos de Valor en el Sistema SQRDP segundo trimestre 2023. Fuente: El Autor

Durante el segundo trimestre de 2023 el grupo de valor con mayor participación en la radicación de SQRDP, fue el de Estudiantes con el 34.57%, seguido de



ciudadanía en general 34.57%. Es importante tener en cuenta que las entidades públicas, especialmente la Alcaldía Municipal 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 segundo 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 98%



## 7. CONSOLIDADO SQRDP PRIMER SEMESTRE 2023

Es importante considerar el total de las SQRDP radicadas en el primer semestre de 2023; el 93% del total de las solicitudes se clasificaron como peticiones:

Tipo	I Trimestre	II Trimestre	Total Semestre	Participación porcentual %
Peticiones	84	76	160	93.00
Sugerencias	0	2	2	1.16
Quejas	4	3	7	4.00
Reclamos	2	0	2	1.16
Denuncias	1	0	1	058
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>81</b>	<b>172</b>	<b>100</b>

Tabla 13: Comparativo SQRDP Primer Semestre 2023.  
Fuente: El Autor

A continuación, se consolidan los temas recurrentes de las SQRDP el primer semestre del 2023, se consideraron los de frecuencia mayor a 1 (>1)

Ítem	Tema	Frecuencia		Total
		I Trimestre	II Trimestre	
1	Solicitud recibo pago de matrícula	7	0	7
2	Solicitud cambio de contraseña correo electrónico	3	4	7
3	Dificultad para el uso del link para pago de la matrícula	3		3
4	Solicitud del certificado de notas	2	4	6
5	Solicitud información programas académicos	2	8	10
6	Solicitud información pago matrícula	2		2
7	Solicitud préstamo de espacios de aprendizaje	24	35	59
8	Solicitud de pago derecho de grado	3		3
9	Solicitud cargue de información en plantilla	3		3
10	Retiro del programa académico	2	9	11



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-2

16

Ítem	Tema	Frecuencia		Total
		I Trimestre	II Trimestre	
11	Dificultad para comunicarse con el INTEP		3	3
12	Solicitud recibo habilitación		2	2
13	Aspectos sobre seminario de grado		2	2
14	Solicitud suspensión del semestre		2	2
15	Solicitud información oficial		2	2

Tabla 14: Consolidado temas SQRDP Primer Semestre 2023.

Fuente: El Autor

## 7.1 COMPARATIVO NÚMERO SQRDP PRIMER SEMESTRE 2022 - 2023

Al comprar el número de peticiones radicadas en ventanilla única y los buzones físicos o virtuales, primer semestre 2022-2023, se deduce que se presentó un incremento del 29.32% en el número de peticiones.

Tipo de Solicitud	Primer Semestre 2022	Primer Semestre 2023	Variación (%)
Petición	104	160	53.38%
Sugerencias	24	2	(-92.00%)
Quejas	3	7	133.33%
Reclamos	2	2	0
Denuncias	0	1	Indeterminado
TOTAL	133	172	29.32%

Tabla 15: Comparativo número SQRDP Primer Semestre 2023.

Fuente: El Autor

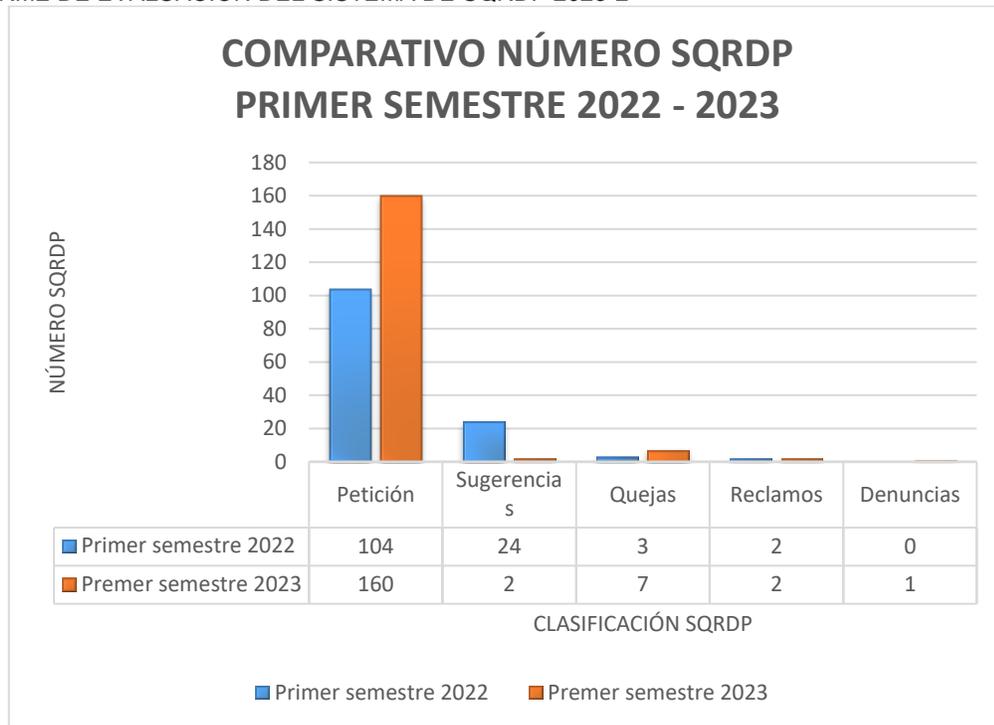


Gráfico 4: Comparativo número SQRDP – Primer Semestre 2023  
Fuente: El Autor

## 8. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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

ÍTEM	FECHA		No. RADICADO	TEMA	TIEMPO DE RESPUESTA (días)	TRASLADO OTRA INSTITUCIÓN	NEGACIÓN INFORMACIÓN
	DÍA	MES					
1	19	04	P-032-2023	Solicitud información programas académicos	2	No	No
2	19	04	P-033-2023	Solicitud información sobre programa académico de Ingeniería en Informática	2	No	No
3	20	04	P-034-2023	Solicitud información sobre programa académico de Diseño Visual Digital.	4	No	No
4	08	05	P-036-2023	Solicitud información sobre programa académico de Diseño Visual Digital.	1	No	No
5	12	05	R-211	Requerimiento ordinario de información – Estampilla pro-universidad del Valle	15	No	No



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-2

18

ÍTEM	FECHA		No. RADICADO	TEMA	TIEMPO DE RESPUESTA (días)	TRASLADO OTRA INSTITUCIÓN	NEGACIÓN INFORMACIÓN
	DÍA	MES					
6	17	05	P-037-2023	Solicitud información sobre programa académico de Diseño Visual Digital.	1	No	No
7	24	05	P-039-2023	Solicitud información sobre programa académico de Diseño Visual Digital.	1	No	No
8	23	06	P-048-2023	Solicitud información sobre programa académico de Diseño Visual Digital.	3	No	No
9	28	06	P-049-2023	Solicitud información sobre programa académico de Diseño Visual Digital.	3	No	No
10	29	06	P-050-2023	Solicitud de información para continuar estudiando	10	No	No
11	30	06	R - 257	Derecho petición solicitud información arriendos	15	No	No

Tabla 16: SQRDP clasificadas como solicitudes de información. Segundo trimestre 2023. Fuente: el autor

Del total de peticiones radicadas en el segundo trimestre de 2023, once (11) corresponden a solicitudes de información pública, equivalen al 13.60% del total de las peticiones; los cuales se respondieron oportunamente.

## 9. 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.

## 10. 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.

*Comprometidos con la Excelencia*



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 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



## Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental  
Nit. 891.902.811-0

CI-020

Roldanillo, 29 de julio de 2023

Magister  
GERMÁN COLONIA ALCALDE  
Rector  
INTEP  
Roldanillo

Asunto: Reporte Informes de Evaluación

Cordial saludo:

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 1083 del 26 de mayo 2015 sobre las obligaciones del jefe de control interno; se presentan los siguientes informes:

- a. Informe Evaluación del Sistema de Sugerencias, Quejas, Reclamos, Peticiones y Denuncias, segundo trimestre 2023.
- b. Registro solicitudes Información Pública segundo trimestre 2023. (En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y Acceso a la información pública, Resolución 1519 de 2020)

Atentamente,

Original firmado  
MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO  
Jefe oficina de Control Interno

Anexos Dos (20 hojas)

Copia: Comité Institucional de Gestión y Desempeño  
Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

*Comprometidos con la Excelencia*