



**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 2023**

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

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO,
VALLE - INTEP
ROLDANILLO - VALLE
OCTUBRE, 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



1. 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 2023 y se consolida el tercer 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 julio a 30 de septiembre 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 tercer 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
P	P-051-2023	N/A	Formulario ampliación información 5-07-2023	Grupo de Valor Comunidad en general	Solicitud información sobre programa académico	Se respondió en la Unidad de Sistemas y Electricidad el 5-07-2023
P	P-052-2023	N/A	Correo electrónico 6-07-2023	Grupo de Valor Comunidad en general	Solicitud información sobre programa académico	Se respondió en la Unidad de Sistemas y Electricidad el 8-07-2023
P	P-053-2023	N/A	Correo electrónico 11-07-2023	Grupo de Valor Estudiantes	Solicitud colaboración en consulta de notas	Se remitió a Registro y control Académico quienes dieron respuesta el 12-07-2023
P	P-054-2023	N/A	Formulario ampliación información 12-07-2023	Grupo de Valor Comunidad en general	Solicitud información sobre programa académico	Se respondió en la Unidad de Sistemas y Electricidad el 13-07-2023
P	P-055-2023	SQRDP-2023-42	Aplicativo SQRDP 14-07-2023	Grupo de Valor Estudiantes	Verificación pago de matrícula financiera por PSE	Se remitió a Pagaduría para respuesta.



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-3

5

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
Q	Q-008-2023	N/A	Correo electrónico 18-07-2023	Grupo de Valor Estudiantes	Demora en respuesta a solicitud de calificaciones enviada el 27 de junio de 2023	Se remitió a Registro y control Académico quienes dieron respuesta el 19-07-2023
P	P-056-2023	SQRDP-2023-43	Formulario ampliación información 21-07-2023	Grupo de Valor Comunidad en general	Solicitud información sobre posibilidad de homologar carrera técnica del SENA	Se remitió a la dependencia de Extensión para respuesta.
P	P-057-2023	SQRDP-2023-44	Correo electrónico 26-07-2023	Grupo de Valor Estudiantes	Solicitud colaboración para acceder al pago de la matrícula por PSE.	Se remitió al funcionario encargado de la generación de los recibos de pago. Se evidencia respuesta el 26-07-2023
P	P-058-2023	N/A	Link Contacto 27-07-2023	Grupo de Valor Estudiantes	Solicitud información calendario de matrículas	El director de la Unidad académica de Sistemas y Electricidad respondió al estudiante el 27-07-2023
Q	Q-009-2023	SQRDP-2023-45	Aplicativo SQRDP 31-07-2023	Grupo de Valor Estudiantes	Solicitud explicación sobre situación académica. Titulado "Me están negando la posibilidad de seguir estudiando"	Se remitió a la Unidad de Administración y Contaduría. Se contestó al estudiante explicando que por faltas de asistencia entró en bajo rendimiento, (Art. 70 al 72 del Reglamento Estudiantil) y se puede matricular.
P	P-059-2023	SQRDP-2023-46	Aplicativo SQRDP 7-08-2023	Grupo de Valor Estudiantes	Solicitud activación correo institucional	Se remitió al funcionario encargado web máster. Se evidencia respuesta del 8-08-2023

Comprometidos con la Excelencia



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-3

6

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
N/A	N/A	SQRDP-2023-47	Aplicativo SQRDP 9-08-2023	N/A	Publicidad extranjera	N/A
Q	Q-010-2023	N/A	Correo electrónico 14-08-2023	Grupo de Valor Estudiantes	Presunta pérdida de billetera en aula de clase.	Se remitió a servicios administrativos para el respectivo análisis.
P	P-060-2023	SQRDP-2023-48	Aplicativo SQRDP 14-08-2023	Grupo de Valor Estudiantes	Dificultad para realizar la matrícula académica	Se remitió a Registro y Control Académico. Se evidencia respuesta el 14-07-2023
P	P-061-2023	SQRDP-2023-49	Aplicativo SQRDP 16-08-2023	Grupo de Valor Estudiantes	Solicita activación del correo electrónico institucional	Se remitió al web máster
P	P-062-2023	N/A	Link Contacto 22-08-2023	Grupo de Valor Comunidad en general	Solicitud información programa académico	Se remitió a la unidad de Sistemas y electricidad Se evidencia respuesta el 22-08-2023
P	P-063-2023	N/A	Link Contacto 28-08-2023	Grupo de Valor Comunidad en general	Solicitud información programa académico	Se remitió a la unidad de Sistemas y Electricidad Se evidencia respuesta el 28-08-2023
P	P-064-2023	SQRDP-2023-50	Aplicativo SQRDP 28-08-2023	Grupo de Valor Estudiantes	Solicitud recibo de matrícula antes de pagar	Se remitió al responsable de generar los recibos de pago de matrícula y el encargado de la pagaduría respondió al usuario.



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-3

7

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-065-2023	N/A	Correo electrónico 3-09-2023	Grupo de Valor Entidades públicas	Solicitud verificación académica	Se remitió a Registro y Control Académico
P	P-066-2023	SQRDP-2023-51	Sistema SQRDP 3 -09 2023	Grupo de Valor Estudiantes	Solicitud información Jóvenes en Acción	Se remitió a la funcionaria encargada de los convenios
P	P-067-2023	SQRDP-2023-52	Sistema SQRDP 6-09-2023	Grupo de Valor Comunidad en general	Solicitud verificación académica	Se remitió a Registro y Control Académico
P	P-068-2023	SQRDP-2023-53	Sistema SQRDP 14 -09 2023	Grupo de Valor Estudiantes	Carta práctica	Se remitió a la unidad académica de Administración y Contaduría; Registro y Control Académico
P	P-069-2023	SQRDP-2023-54	Sistema SQRDP 20 -09 2023	Grupo de Valor Docentes	Solicitud del certificado de ingresos y retenciones 2022	Se remitió al área de Contabilidad.

Tabla 1: SQRDP radicadas buzón físico y virtual tercer trimestre 2023. Fuente: Actas Buzón 025 a 036 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	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Peticiones	8	6	5	19
Sugerencias	0	0	0	0
Quejas	2	1	0	3
Reclamos	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Total	10	7	5	22

Tabla 2: Consolidado SQRDP tercer 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 tercer trimestre de 2023 se agrupan de la siguiente manera:

Ítem	Asunto	Frecuencia			
		Julio	Agosto	Septiembre	Total
1	Solicitud información sobre programas académicos	3	2	0	5
2	Solicitudes relacionadas con el correo institucional	0	2	0	2
3	Solicitudes relacionadas con la matrícula	2	2	0	4
4	Solicitud relacionada con calificaciones	2	0	0	2
5	Solicitud verificación académica	0	0	2	2
6	Solicitud explicación situación académica	0	1	0	1
7	Posibilidad homologación título de otra Institución	1	0	0	1
8	Solicitud información calendario de matrículas	1	0	0	1
9	Presunta pérdida de billetera en aula de clase	0	1	0	1
10	Solicitud información Jóvenes en Acción	0	1	0	1
11	Solicitud práctica	0	0	1	1
12	Solicitud de certificado de ingresos y retenciones 2022	0	0	1	1
	TOTAL	9	9	4	22

Tabla 3: Asunto de las SQRDP radicadas en el buzones físicos y virtuales, tercer trimestre 2023
Fuente: El Autor



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

Ítem	Tema	Frecuencia
1	Solicitud información sobre programas académicos	5
2	Solicitudes relacionadas con la matrícula	4
3	Solicitudes relacionadas con el correo institucional	2
4	Solicitud relacionada con calificaciones	2
5	Solicitud verificación académica	2

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

6.1.2 Participación grupos de valor

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

Ítem	Grupo de valor	Frecuencia			Total
		Julio	Agosto	Septiembre	
1	Estudiantes	6	5	2	13
2	Comunidad en general	4	2	1	7
3	Docentes	0	0	1	1
4	Entidades públicas	0	0	1	1
	<i>Total</i>	10	7	5	22

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



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-3
6.2 MEDIO DE RADICACIÓN: VENTANILLA ÚNICA

10

Según se evidencia en la ventanilla única de correspondencia, software SEVENET, durante el tercer trimestre de 2023 se radicaron 123 oficios, de los cuales 47 se clasifican como informativos, por lo tanto, no requieren respuesta (facturas de servicios públicos, agradecimientos, invitaciones, entre otros); 76 se clasifican como peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

Tipo de Solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Peticiones	19	25	32	76
Sugerencias	0	0	0	0
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Total	19	25	32	76

Tabla 6: Consolidado SQRDP tercer 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 tercer trimestre de 2023:

No.	Tema	Frecuencia mensual			Total
		Julio	Agosto	Septiembre	
1	Solicitud de préstamo de espacios de aprendizaje y otros elementos	6	16	18	40
2	Cancelación del semestre	2	0	6	8
3	Solicitud información	3	4	1	8
4	Solicitud autorización matrícula	2	1	0	3
5	Solicitud asignación de docentes	1	0	0	1
6	Solicitud ascenso escalafón	1	0	0	1



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-3

11

No.	Tema	Frecuencia mensual			Total
		Julio	Agosto	Septiembre	
7	Solicitud apoyo transporte	1	0	0	1
8	Solicitud descuento para matricular asignaturas	3	1	0	4
9	Solicitud plazo reporte pruebas Ty T	0	1	0	1
10	Solicitud nivelación asignatura	0	1	0	1
11	Solicitud permiso para instalación punto de recolección tapas plásticas	0	1	0	1
12	Solicitud cancelación asignatura	0	0	1	1
13	Solicitud cambio de programa académico	0	0	1	1
14	Solicitud reintegro	0	0	1	1
15	Solicitud aplazamiento semestre	0	0	1	1
16	Solicitud para asistir a la ceremonia de grado	0	0	2	2
17	Solicitud reconocimiento de créditos académicos XXI Festival internacional de la imagen	0	0	1	1
	TOTAL	19	25	32	76

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

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

Ítem	Tema	Frecuencia
1	Solicitud de préstamo de espacios de aprendizaje	40
2	Cancelación matrícula académica	8
3	Solicitud información	8
4	Solicitud descuento para matricular asignaturas	4
5	Solicitud autorización matrícula	3
6	Solicitud para asistir a la ceremonia de grado	2

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



6.2.2 Participación grupos de valor

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

Ítem	Grupo de valor	Frecuencia			Total
		Julio	Agosto	Septiembre	
1	Estudiantes	8	4	13	25
2	Institución de Educación Media	0	3	4	7
3	Entidad pública	8	14	2	24
4	Ciudadanía en general	2	2	8	12
5	Entidad privada	0	2	3	5
6	Organizaciones religiosas	0	0	2	2
7	Docentes	1	0	0	1
	<i>Total</i>	19	25	32	76

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

6.3 CONSOLIDADO SQRDP

De acuerdo con la anterior información, durante el tercer trimestre de 2023, en los buzones físicos, virtuales y ventanilla única, se radicaron en total 98 solicitudes clasificadas de la siguiente manera:

Tipo de Solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total
<i>Petición</i>	27	31	37	95
Sugerencias	0	0	0	0
<i>Quejas</i>	2	1	0	3
<i>Reclamos</i>	0	0	0	0
<i>Denuncias</i>	0	0	0	0
<i>Total</i>	29	32	37	98

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

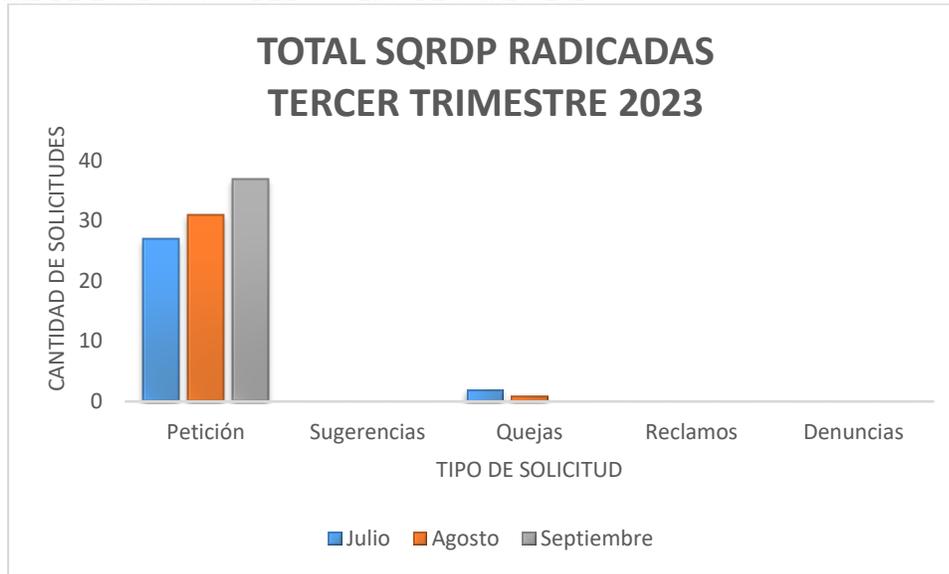


Gráfico 1: Total de SQRDP tercer trimestre 2023
Fuente: El Autor

6.3.1 Clasificación de las SQRDP por asunto

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

No.	Asunto	Número Peticiones Radicadas tercer trimestre 2023		Total
		Buzón físico y virtual	Ventanilla única	
1	Solicitud información sobre programas académicos	5		5
2	Solicitudes relacionadas con la matrícula	4		4
3	Solicitudes relacionadas con el correo institucional	2		2
4	Solicitud relacionada con calificaciones	2		2
5	Solicitud verificación académica	2		2
6	Solicitud de préstamo de espacios de aprendizaje		40	40
7	Cancelación matrícula académica		8	8
8	Solicitud información		8	8
9	Solicitud descuento para matricular asignaturas		4	4
10	Solicitud autorización matrícula		3	3
11	Solicitud para asistir a la ceremonia de grado		2	2

Tabla 11: Consolidado SQRDP por asunto - Tercer 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 petición que presenta mayor incidencia.



Gráfico 2: Consolidado SQRDP por asunto frecuencia >1 tercer 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 tercer trimestre de 2023:

Grupo de Valor	Número Peticiones Radicadas		Total
	Buzón físico y virtual	Ventanilla única	
Estudiantes	13	25	38
Ciudadanía en general	7	12	19
Docentes	1	1	2
Entidades públicas	1	24	25
Institución de Educación Media	0	7	7
Entidad privada	0	5	5
Organizaciones religiosas	0	2	2
TOTAL	22	76	98

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

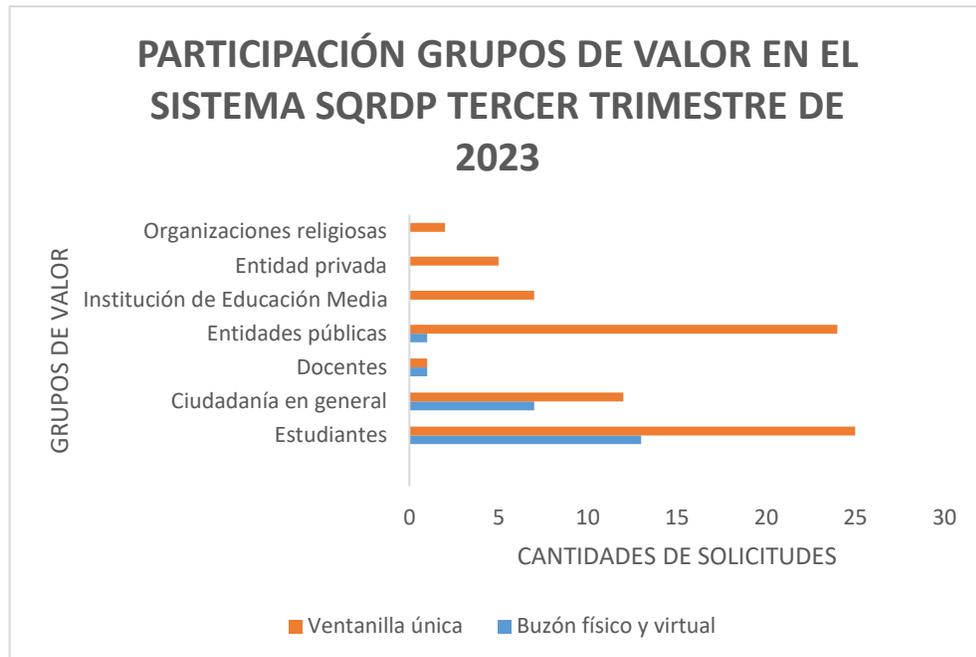


Gráfico 3: Participación grupos de valor en el sistema se SQRDP tercer trimestre 2023
Fuente: El Autor

Durante el tercer trimestre de 2023 el grupo de valor con mayor participación en la radicación de SQRDP, fue el de Estudiantes con el 38.78%, seguido de entidades públicas 25.50%. 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.

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%



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-3 16
7.COMPARATIVO NÚMERO SQRDP TERCER TRIMESTRE 2022 vs 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	Tercer trimestre 2022	Tercer trimestre 2023	Variación (%)
Petición	120	95	(-21%)
Sugerencias	2	0	(-100%)
Quejas	1	3	200%
Reclamos	1	0	(-100%)
Denuncias	0	0	0
TOTAL	124	98	(-21%)

Tabla 15: Comparativo número SQRDP Tercer trimestre 2022 vs 2023.
Fuente: El Autor

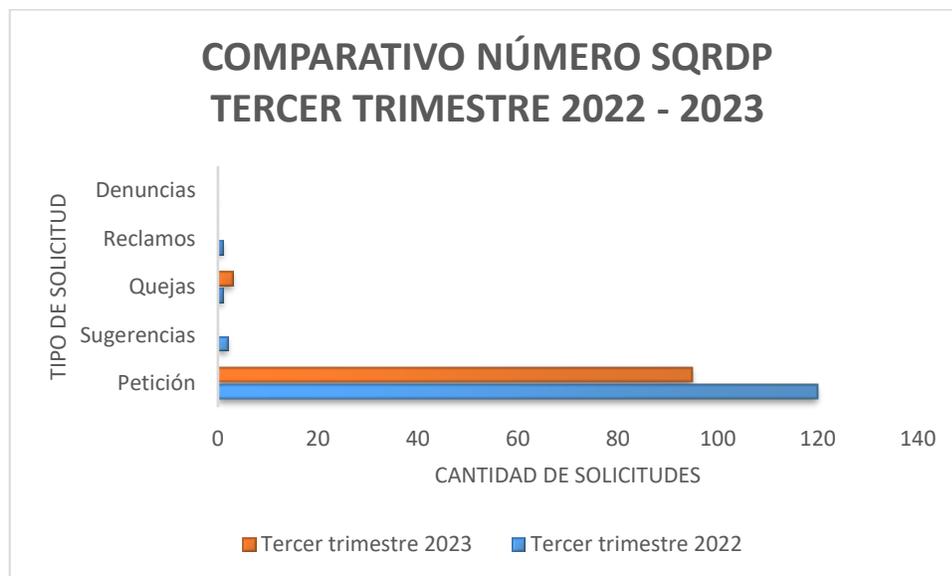


Gráfico 4: Comparativo número SQRDP – Tercer trimestre 2022-2023
Fuente: El Autor



8. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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

ÍTEM	FECHA		No. RADICADO	TEMA	TIEMPO DE RESPUESTA (días)	TRASLADO OTRA INSTITUCIÓN	NEGACIÓN INFORMACIÓN
	DÍA	MES					
1	5	07	P-051-2023	Solicitud información sobre programa académico	1	No	No
2	6	07	P-052-2023	Solicitud información sobre programa académico	1	No	No
3	12	07	P-054-2023	Solicitud información sobre programa académico	1	No	No
4	26	07	P-056-2023	Solicitud información sobre posibilidad de homologar carrera técnica del SENA	5	No	No
5	27	07	P-058-2023	Solicitud información calendario de matrículas	1	No	No
6	15	08	R-303	Solicitud cargue de información en la plataforma tecnológica de jurados de votación	10	No	No
7	22	08	P-062-2023	Solicitud información sobre programa académico	1	No	No
8	28	08	R-326	Solicitud de cargue de información en el sistema información de jurados de votación web - Elecciones territoriales 2023	10	No	No
9	28	08	P-063-2023	Solicitud información sobre programa académico	1	No	No
10	29	08	R-329	Solicitud de cargue de información en el sistema información de jurados de votación web - Elecciones territoriales 2023	10	No	No
11	27	09		Solicitud de información	10	No	No

Tabla 16: SQRDP clasificadas como solicitudes de información. tercer trimestre 2023.

Fuente: el autor

Del total de peticiones radicadas en el tercer trimestre de 2023, once (11) corresponden a solicitudes de información pública, equivalen al 11.22% del total de las peticiones; los cuales se respondieron oportunamente.



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-3
9. PROCESOS DISCIPLINARIOS

18

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.

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

Comprometidos con la Excelencia