



**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  
CUARTO TRIMESTRE DE 2023**

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

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO,  
VALLE - INTEP  
ROLDANILLO - VALLE  
ENERO, 2024**

*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 octubre a diciembre de 2023 y se consolida el segundo 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

*Comprometidos con la Excelencia*



radicadas en los medios virtuales. Además, se realiza el análisis de las comunicaciones radicadas en la ventanilla única de correspondencia.

## 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 octubre a 31 de diciembre 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:

*Comprometidos con la Excelencia*



- 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 cuarto 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-070-2023	SQRDP-2023-55	Sistema SQRDP 2 -10 2023	Grupo de Valor Ciudadanía en general	Solicitud relacionada con Daviplata	La peticionaria no especifica a que universidad pertenece, no está matriculada en el INTEP
P	P-071-2023	SQRDP-2023-56	Sistema SQRDP 9 -10- 2023	Grupo de Valor Estudiante	Solicitud aplazamiento fecha proyecto integrador	La petición se remitió a la vicerrectoría académica y la unidad de Administración y Contaduría, quien respondió.
P	P-072-2023	SQRDP-2023-57	Sistema SQRDP 14-10 2023	Grupo de Valor Ciudadanía en general	Pre registro Jóvenes en Acción	La peticionaria pertenece a otra institución de educación, la cual no se identifica.
P	P-073-2023	N/A	Contactos 17-10-2023	Grupo de Valor Egresado	Solicitud información para obtener certificado de estudio	Se remitió a Registro y Control
P	P-074-2023	N/A	Contactos 20-10 2023	Grupo de Valor Ciudadanía en general	Solicitud información sobre cronograma de inscripciones y programas académicos	Se remitió a la unidad de Sistemas y Electricidad, en donde generaron la respuesta



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-4

5

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-075-2023	N/A	Contactos 7-11 2023	Grupo de Valor Ciudadanía en general	Solicitud información programa académico Ingeniería Informática	Se remitió a la Unidad académica de Sistemas y Electricidad.
P	P-076-2023	SQRDP-2023-58	Aplicativo SQRDP 7-11-2023	Grupo de Valor Estudiante	Solicitud habilitación de usuario para ingresar de nuevo a la evaluación docente	Se remitió a Registro y Control Académico
P	P-077-2023	SQRDP-2023-59	Aplicativo SQRDP 7-11-2023	Grupo de Valor Estudiante	Solicitud restablecer la contraseña del correo institucional	Se remitió al web máster
P	P-078-2023	SQRDP-2023-60	Aplicativo SQRDP 9-11-2023	Grupo de Valor Estudiante	Solicitud habilitación de usuario para ingresar de nuevo a la evaluación docente	Se remitió a Registro y Control Académico
P	P-079-2023	SQRDP-2023-61	Aplicativo SQRDP 9-11-2023	Grupo de Valor Ciudadanía en general	Solicitud corrección de datos en Prisma	Se remitió a Registro y Control Académico
P	P-080-2023	N/A	Correo electrónico 9-11-2023	Grupo de Valor Estudiante	El INTEP no se encuentra en la base de datos del Ejercito Nacional., lo cual le ha dificultado la solicitud de la libreta militar	La petición se remitió al Rector.
P	P-081-2023	SQRDP -2023-62	Aplicativo SQRDP 11-11 2023	Grupo de Valor Estudiante	Solicitud restablecer la contraseña del correo institucional	Se remitió al web máster
P	P-082-2023	SQRDP -2023-63	Aplicativo SQRDP 14-11-2023	Grupo de Valor Estudiante	Solicitud habilitación de usuario para la evaluación docente	Se remitió a Registro y Control Académico
D	D-001-2023	SQRDP -2023-64	Aplicativo SQRDP 22-11 2023	Grupo de Valor Ciudadanía en general	Utilización del nombre y logotipo del INTEP en certificaciones de cursos no ofertados en el portafolio de servicios educativos de la Institución.	Se remitió a Rector y Secretario General
P	P-083-2023	SQRDP -2023-65	Aplicativo SQRDP 27-11-2023	Grupo de Valor Ciudadanía en general	No pago de incentivo Jóvenes en Acción	Se remitió a la funcionaria encargada de convenios INTEP. Se informó a la peticionaria que no aparece matriculada en el INTEP.



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-4

6

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-084-2023	SQRDP -2023-66	Aplicativo SQRDP 11-12 2023	Grupo de Valor Estudiante	Solicitud factura por pago de derechos de grado	Se remitió a Pagaduría
D	D-002-2023	SQRDP -2023-67	Aplicativo SQRDP 19-12 2023	Grupo de Valor Ciudadanía en general	Utilización del nombre y logotipo del INTEP en certificaciones de cursos no ofertados en el portafolio de servicios educativos de la Institución.	Se remitió al Rector y Secretario General
P	P-085-2023	SQRDP -2023-68	Aplicativo SQRDP 28-12 2023	Grupo de Valor Ciudadanía en general	Solicitud información acerca de la devolución del valor de la inscripción.	Se remitió al área de Pagaduría y a Registro y Control Académico

Tabla 1: SQRDP radicadas buzón físico y virtual cuarto trimestre 2023. Fuente: Actas Buzón 037 a 048 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 Sugerecias, Quejas Reclamos, Peticiones y Denuncias:

Tipo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Peticiones	5	9	2	16
Sugerencias	0	0	0	0
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Denuncias	0	1	1	2
Total	5	10	0	18

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

Ítem	Asunto	Frecuencia			Total
		Octubre	Noviembre	Diciembre	
1	Solicitud información sobre cronograma de inscripciones y programas académicos	1	1	0	2
2	Solicitud habilitación de usuario para ingresar de nuevo a la evaluación docente	0	3	0	3
3	Solicitud restablecer la contraseña del correo institucional	0	2	0	2
4	Solicitud aplazamiento fecha proyecto integrador	1	0	0	1
5	Solicitud información para obtener certificado de estudio	1	0	0	1
6	Solicitudes recibidas de personas que no aparecen en las bases de datos del INTEP	2	1	0	3
7	Solicitud corrección de datos en plataforma Prisma	0	1	0	1
8	Dificultad para la solicitud de la libreta militar	0	1	0	1
9	Solicitud factura por pago de derechos de grado	0	0	1	1
10	Solicitud información acerca de la devolución del valor de la inscripción.	0	0	1	1
11	Utilización del nombre y logotipo del INTEP en certificaciones de cursos no ofertados en el portafolio de servicios educativos de la Institución.	0	1	1	2
	Total	5	10	3	18

Tabla 3: Asunto de las SQRDP radicadas en el buzones físicos y virtuales cuarto trimestre 2023

Fuente: El Autor

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

Ítem	Tema	Frecuencia
1	Solicitudes recibidas de personas que no aparecen en las bases de datos del INTEP	3
2	Solicitud habilitación de usuario para ingresar de nuevo a la evaluación docente	3
3	Solicitud información sobre cronograma de inscripciones y programas académicos	2
4	Solicitud restablecer la contraseña del correo institucional	2
5	Utilización del nombre y logotipo del INTEP en certificaciones de cursos no ofertados en el portafolio de servicios educativos de la Institución	2

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



### 6.1.2 Participación grupos de valor

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

Ítem	Grupo de valor	Frecuencia			Total
		Octubre	Noviembre	Diciembre	
1	Estudiantes	1	6	1	8
2	Ciudadanía en general	1	0	0	9
3	Egresados	3	4	2	1
	<i>Total</i>	5	10	3	18

Tabla 5: Participación grupos de valor peticiones buzones físicos y virtuales cuarto 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 cuarto trimestre de 2023 se radicaron 93 oficios, de los cuales 38 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	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
<i>Petición</i>	27	20	6	53
Sugerencias	0	0	0	0
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	2	0	0	2
Denuncias	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>55</b>

Tabla 6: Consolidado SQRDP cuarto 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 52.70%



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-4

9

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 cuarto trimestre de 2023:

No.	Tema	Frecuencia mensual			Total
		Octubre	Noviembre	Diciembre	
1	Solicitud de préstamo de espacios de aprendizaje y otros elementos	14	11	4	29
2	Retiro voluntario	5	3	0	8
4	Solicitud apoyo grado	1	2	0	3
5	Excusa	1	0	0	1
6	Solicitud información institucional	4	0	0	4
7	Pago solicitud de grado	1	0	0	1
8	Inconvenientes con profesores	2	0	0	2
9	Solicitud de ingreso	1	0	0	1
10	Solicitud proceso articulación	0	1	0	1
11	Solicitud seminario como opción de grado	0	1	0	1
12	Solicitud prórroga emprendimiento	0	1	0	1
13	Solicitud continuidad como estudiante irregular	0	1	0	1
14	Solicitud continuar con el nivel profesional	0	0	1	1
15	Solicitud recuperación cátedra de formación humana	0	0	1	1
TOTAL		29	20	6	55

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

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

Ítem	Tema	Frecuencia
1	Solicitud de préstamo de espacios de aprendizaje	29
2	Retiro del programa académico	8
3	Solicitud información institucional	4
4	Solicitud apoyo grado	3
5	Inconvenientes con profesores	2

Tabla 8: Recurrencia temas peticiones ventanilla única cuarto trimestre 2023



### 6.2.2 Participación grupos de valor

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

Ítem	Grupo de valor	Frecuencia			Total
		Octubre	Noviembre	Diciembre	
1	Estudiantes	11	8	2	21
2	Institución de Educación Media	2	4	0	6
3	Entidad pública	7	2	2	11
4	Ciudadanía en general	1	4	0	5
5	Entidad privada	5	0	1	6
6	Padres de familia	1	0	0	1
7	Integrante Concejo Académico	2	0	0	2
	Funcionarios	0	2	1	3
	<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>55</b>

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

### 6.3 CONSOLIDADO SQRDP

De acuerdo con la anterior información, durante el cuarto trimestre de 2023, en los buzones físicos, virtuales y ventanilla única, se radicaron en total 73 solicitudes clasificadas de la siguiente manera:

Tipo de Solicitud	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
<i>Petición</i>	32	29	8	69
<i>Sugerencias</i>	0	0	0	0
<i>Quejas</i>	0	0	0	0
<i>Reclamos</i>	2	0	0	2
<i>Denuncias</i>	0	1	1	2
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>9</b>	<b>73</b>

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

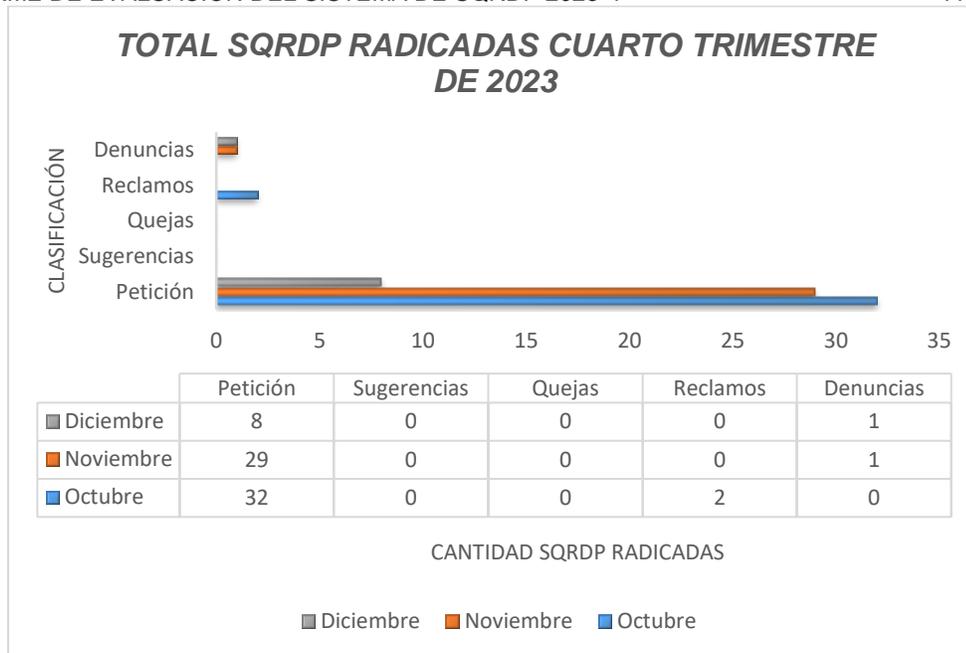


Gráfico 1: Total de SQRDP cuarto trimestre 2023

Fuente: El Autor

### 6.3.1 Clasificación de las SQRDP por asunto

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

No.	Asunto	Número Peticiones Radicadas cuarto trimestre 2023		Total
		Buzón físico y virtual	Ventanilla única	
1	Solicitudes recibidas de personas que no aparecen en las bases de datos del INTEP	3	-	3
2	Solicitud habilitación de usuario para ingresar de nuevo a la evaluación docente	3	-	3
3	Solicitud información sobre cronograma de inscripciones y programas académicos	2	-	2
4	Solicitud restablecer la contraseña del correo institucional	2	-	2
5	Utilización del nombre y logotipo del INTEP en certificaciones de cursos no ofertados en el portafolio de servicios educativos de la Institución	2	--	2
6	Solicitud de préstamo de espacios y elementos de aprendizaje	-	29	29
7	Retiro del programa académico	-	8	8
8	Solicitud información institucional	-	4	4
9	Solicitud apoyo grado	-	3	3



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-4

12

No.	Asunto	Número Peticiones Radicadas cuarto trimestre 2023		Total
		Buzón físico y virtual	Ventanilla única	
10	Inconvenientes con profesores	-	2	2

Tabla 11: Consolidado SQRDP por asunto - cuarto 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.

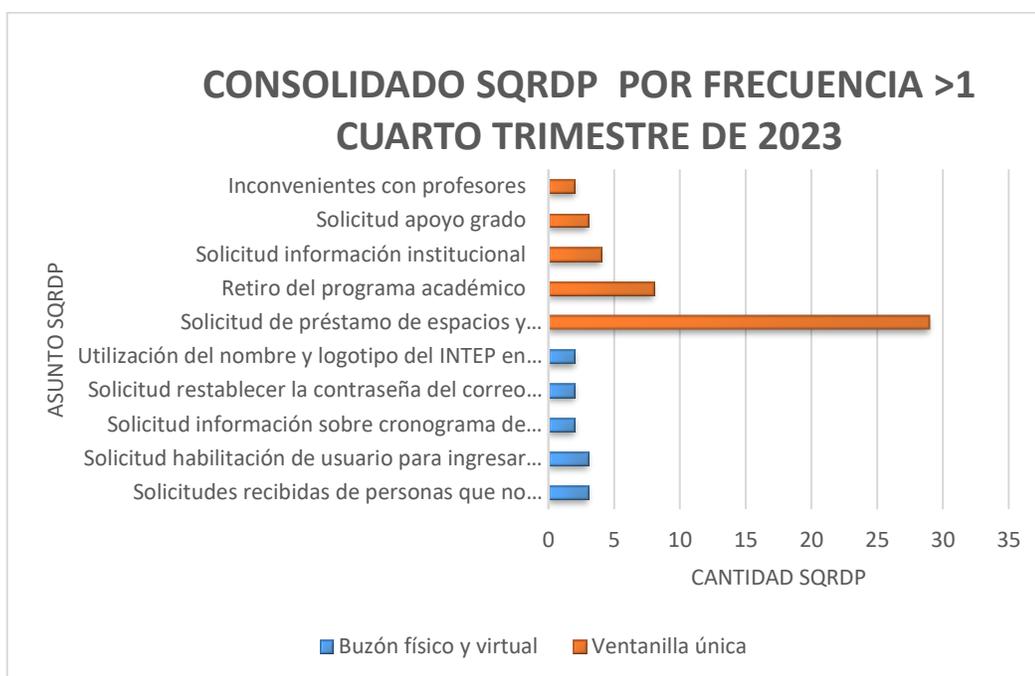


Gráfico 2: Consolidado SQRDP por asunto frecuencia >1 cuarto trimestre 2023. Fuente: El Autor



### 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 cuarto trimestre de 2023:

Grupo de Valor	Número Peticiones Radicadas		Total
	Buzón físico y virtual	Ventanilla única	
Estudiantes	8	21	29
Ciudadanía en general	9	5	14
Egresados	1		1
Institución de Educación Media	-	6	6
Entidades públicas	-	11	11
Entidad privada	-	6	6
Padres de familia	-	1	1
Integrante Concejo Académico	-	2	2
Funcionarios	-	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>55</b>	<b>73</b>

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

Durante el cuarto trimestre de 2023 el grupo de valor con mayor participación en la radicación de SQRDP, fue el de Estudiantes con el 39.72%, seguido de ciudadanía en general 19.20%.

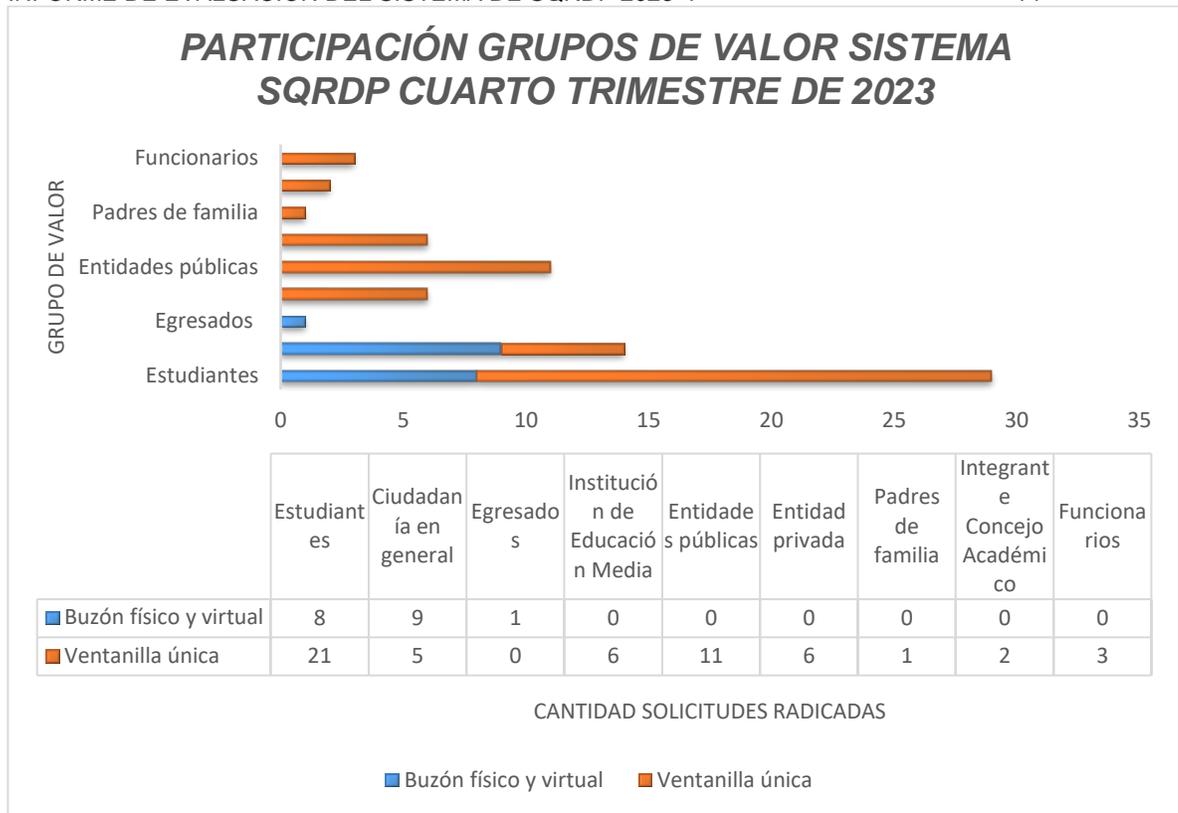


Gráfico 3: Participación grupos de valor en el sistema se SQRDP cuarto trimestre 2023  
Fuente: El Autor

## 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 SEGUNDO SEMESTRE 2023

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

Tipo	III Trimestre	IV Trimestre	Total Semestre	Participación porcentual %
Peticiones	95	69	164	95.91
Sugerencias	0	0	0	0.00
Quejas	3	0	3	1.75
Reclamos	0	2	2	1.17
Denuncias	0	2	2	1.17
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>73</b>	<b>171</b>	<b>100%</b>

Tabla 13: Comparativo SQRDP Segundo Semestre 2023.

Fuente: El Autor

A continuación, se consolidan los temas recurrentes de las SQRDP el segundo semestre del 2023, se consideraron los de frecuencia mayor a 1:

Ítem	Tema	Frecuencia		Total
		III Trimestre	IV Trimestre	
1	Solicitudes recibidas de personas que no aparecen en las bases de datos del INTEP	0	3	3
2	Solicitud habilitación de usuario para ingresar de nuevo a la evaluación docente	0	3	3
3	Solicitud información sobre cronograma de inscripciones y programas académicos	5	2	7
4	Solicitud restablecer la contraseña del correo institucional	2	2	4
5	Utilización del nombre y logotipo del INTEP en certificaciones de cursos no ofertados en el portafolio de servicios educativos de la Institución	0	2	2
6	Solicitud de préstamo de espacios y elementos de aprendizaje	40	29	69
7	Retiro del programa académico	8	8	16
8	Solicitud información institucional	8	4	12
9	Solicitud apoyo grado	0	3	3
10	Inconvenientes con profesores	0	2	2
11	Solicitudes relacionadas con la matrícula	4	0	4



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-4

16

Ítem	Tema	Frecuencia		Total
		III Trimestre	IV Trimestre	
12	Solicitudes relacionadas con las calificaciones	2	0	2
13	Solicitud verificación académica	2	0	2
14	Solicitud descuento para matricular asignaturas	4	0	4
15	Solicitud autorización matrícula	3	0	3
16	Solicitud para asistir a la ceremonia de grado	2	0	2

Tabla 14: Consolidado temas SQRDP segundo semestre 2023.

Fuente: El Autor

## 7.1 COMPARATIVO NÚMERO SQRDP SEGUNDO SEMESTRE 2022 - 2023

Al comprar el número de peticiones radicadas en ventanilla única y los buzones físicos o virtuales, segundo semestre 2022-2023, se deduce que se presentó una disminución del 25% en el número de peticiones.

Tipo de Solicitud	Segundo Semestre 2022	Segundo Semestre 2023	Variación (%)
Petición	220	164	(-28)
Sugerencias	3	0	(-100)
Quejas	4	3	(-025)
Reclamos	1	2	100
Denuncias	0	2	Indeterminado
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>171</b>	<b>(-25)</b>

Tabla 15: Comparativo número SQRDP segundo semestre 2023.

Fuente: El Autor

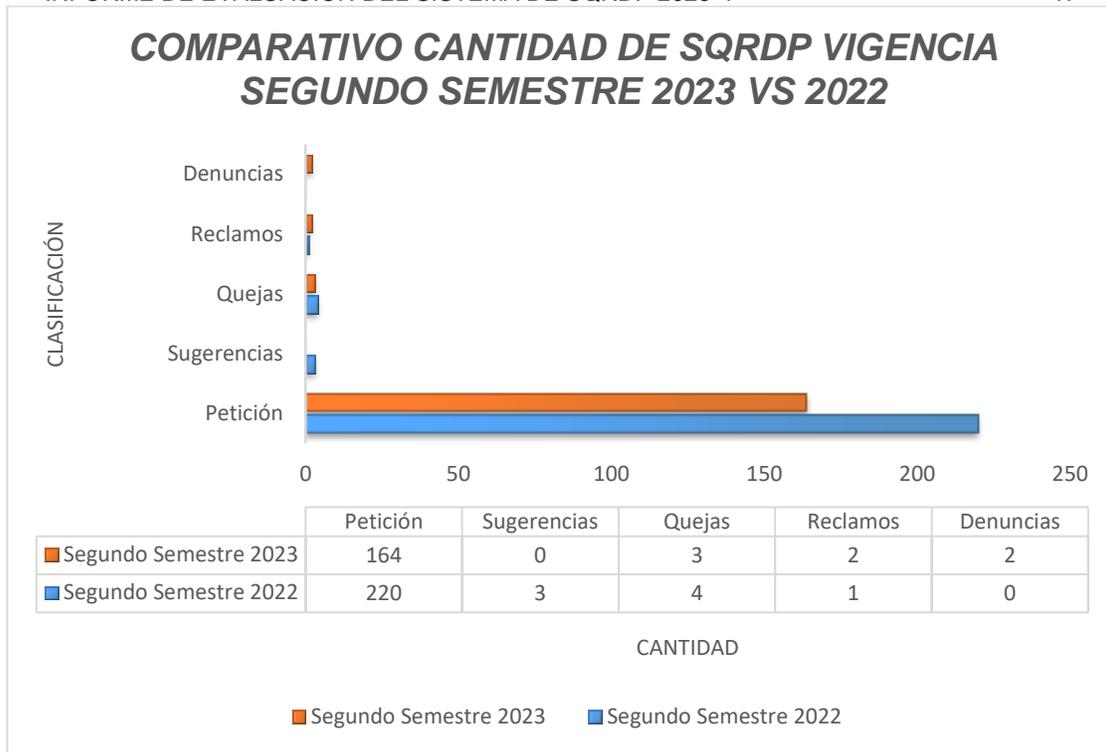


Gráfico 4: Comparativo número SQRDP – Segundo Semestre 2022-2023

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 cuarto trimestre de 2023:

ÍTEM	FECHA		No. RADICADO	TEMA	TIEMPO DE RESPUESTA (días)	TRASLADO OTRA INSTITUCIÓN	NEGACIÓN INFORMACIÓN
	DÍA	MES					
1	6	10	N/A	Solicitud de socialización de cronograma de actividades semestrales de Bienestar Institucional (copia a Consejo Académico)	10	No	No
2	17	10	P-073-2023	Solicitud información para obtener certificado de estudio	10	No	No
3	18	10	R-379	Requerimiento de Información tasa Pro deporte y	15	No	No



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2023-4

18

ÍTEM	FECHA		No. RADICADO	TEMA	TIEMPO DE RESPUESTA (días)	TRASLADO OTRA INSTITUCIÓN	NEGACIÓN INFORMACIÓN
	DÍA	MES					
				Recreación departamental			
4	20	10	P-074-2023	Solicitud información sobre cronograma de inscripciones y programas académicos	10	No	No
5	7	11	P-075-2023	Solicitud información programa académico Ingeniería Informática	10	No	No

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

Del total de peticiones radicadas en el cuarto trimestre de 2023, cinco (5) se clasificaron como solicitudes de información pública, corresponden al 2.92% del total de las peticiones; las 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.

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 de Colombia (MinTIC).

MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO  
Profesional Universitario  
Oficina de Control Interno

Recibido:

GERMÁN COLONIA ALCALDE  
Rector