



**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 Y CONSOLIDADO PRIMER SEMESTRE DE 2024**

MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO
Profesional Universitario oficina Control Interno

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO,
VALLE - INTEP
ROLDANILLO - VALLE
JULIO, 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 - 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 2024 y se consolida el primer semestre de 2024.

Durante el segundo trimestre de 2024, 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 2024 y el informe del primer semestre de 2024; 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 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



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2024-2
página web de la institución.

4

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 registrar las variaciones encontradas en las diferentes vigencias.

6.1 MEDIO DE RADICACIÓN: BUZONES FÍSICOS Y VIRTUALES

Durante el segundo trimestre de 2024, 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-041-2024 | SQRDP-2024-96 | Aplicativo SQRD - INTEP 2-04-2024 | Grupo de Interés: Contratista | Solicitud certificación de contratos | Se remitió a Secretaría General |
| P | P-042-2024 | SQRDP-2024-97 | Aplicativo SQRD - INTEP 2-04-2024 | Grupo de Interés: Contratista | Solicitud certificación de contratos | Se remitió a Secretaría General |
| P | P-043-2024 | N/A | Correo electrónico 5-04-2024 | Grupo de Interés: Ciudadanía en general | Solicitud información programa académico | Se remitió a la Unidad de Sistemas y Electricidad. |
| P | P-044-2024 | N/A | Correo electrónico 10-04-2024 | Grupo de Interés: Sector productivo | Solicitud certificación de retenciones tributarias | Se remitió a Contabilidad |
| P | P-045-2024 | SQRDP-2024-98 | Aplicativo SQRD - INTEP 12-04-2024 | Grupo de Interés: Padre de familias | Solicitud certificación de estudio | Se remitió a Registro y Control Académico |
| D | D-006-2024 | SQRDP-2024-99 | Correo electrónico 15-04-2024 | Grupo de Interés: Ciudadanía en general | Falsedad marcaria | Se remitió al Rector y al Secretario General |



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2024-2

5

| S, Q, R, D, P | NÚMERO DE RADICACIÓN | CONSECUTIVO DEL SISTEMA | MEDIO Y FECHA DE RADICADO | ORIGEN | TEMA | OBSERVACIÓN |
|---------------|----------------------|-------------------------|---|---|---|--|
| D | D-007-2024 | N/A | Aplicativo Contacto INTEP 18-04-2024 | Grupo de Interés: Ciudadanía en general | Falsedad marcaria | Se remitió al Rector y al Secretario General |
| D | D-008-2024 | SQRDP-2024- 100 | Correo electrónico 29-04-2024 | Grupo de Interés: Ciudadanía en general | Falsedad marcaria | Se remitió al Rector y al Secretario General |
| P | P-046-2024 | SQRDP-2024- 101 | Sistema SQRDP 6-05-2024 | Grupo de Interés: Docente | Dificultad para el acceso a la plataforma | Se remitió al funcionario responsable de la plataforma docente |
| P | P-047-2024 | N/A | Sistema Contacto 6-05-2024 | Grupo de Interés Ciudadanía en general | Solicitud información sobre inscripción a programa académico | Se remitió a la Unidad de Sistemas y Electricidad. |
| P | P-048-2024 | SQRDP-2024- 102 | Sistema Contacto 8-05-2024 | Grupo de Interés Estudiante | Solicitud cancelación matrícula | Se remitió a la Unidad de Sistemas y Electricidad. |
| P | P-049-2024 | SQRDP-2024- 103 | Sistema SQRDP 10-05-2024 | Grupo de Interés Egresados | Solicitud de certificaciones de notas y los protocolos académicos. | Se remitió a Registro y Control Académico. |
| D | D-009-2024 | SQRDP-2024- 104 | Sistema SQRDP 17-05-2024 | Grupo de Interés: Ciudadanía en general | Correo enviado desde cuenta del INTEP | Se remitió al funcionario responsable DE LA WEB MÁSTER |
| P | P-050-2024 | SQRDP-2024- 105 | Sistema SQRDP 22-05-2024 | Grupo de Interés: Estudiante | Retiro académico | Se remitió a Registro y Control Académico. |
| Q | Q-002-2024 | SQRDP-2024- 106 | Sistema SQRDP 23-05-2024 | Grupo de Interés: Estudiante | Mala disposición del servicio de conductor | Se remitió a rectoría. |
| Q | Q-003-2024 | SQRDP-2024- 107 | Sistema SQRDP 25-05-2024 | Grupo de Interés: Estudiante | Dificultad para realizar la evaluación docente | Se remitió a Registro y Control Académico. |
| D | D-010-2024 | SQRDP-2024- 108 | Sistema SQRDP 27-05-2024 | Grupo de Interés: Ciudadanía en general | Falsedad marcaria | Se remitió a rectoría y secretaría general |
| P | P-051-2024 | N/A | Correo electrónico 28-05-2024 | Grupo de Interés: Estudiante | Cambio de jornada para el segundo semestre 2024 | Respondió el director de la Unidad de Sistemas y Electricidad |



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2024-2

6

| S, Q, R, D, P | NÚMERO DE RADICACIÓN | CONSECUTIVO DEL SISTEMA | MEDIO Y FECHA DE RADICADO | ORIGEN | TEMA | OBSERVACIÓN |
|---------------|----------------------|-------------------------|---------------------------------|---|---|--|
| P | P-052-2024 | SQRDP-2024-109 | Sistema SQRDP 29-05-2024 | Grupo de Interés: Estudiante | Solicita mejora en la metodología docente | Se remitió a la Unidad de Administración y Contaduría. |
| D | D-011-2024 | N/A | WhatsApp 29-05-2024 | Grupo de interés Ciudadanía en general | Falsedad marcaria | Lo recibió el señor Rector. |
| D | D-012-2024 | SQRDP-2024-110 | Sistema SQRDP 1-06-2024 | Grupo de Interés: Ciudadanía en general | Correo sospechoso | Se remitió a la web máster |
| D | D-013-2024 | N/A | Correo electrónico 3-06-2024 | Grupo de interés Ciudadanía en general | Falsedad marcaria | Lo recibió el señor Rector y al secretario general |
| D | D-014-2024 | N/A | Correo electrónico 4-06-2024 | Grupo de Interés: Ciudadanía en general | Falsedad marcaria | Lo recibió el señor Rector y al secretario general |
| Q | Q-004-2024 | SQRDP-2024-111 | Sistema SQRDP 12-06-2024 | Grupo de Interés: Estudiante | Dificultad para consultar las notas | Se remitió a Registro y Control Académico |
| P | P-053-2024 | SQRDP-2024-112 | Sistema SQRDP 12-06-2024 | Grupo de interés Estudiante | Solicitud información medio de pago de habilitaciones | Se remitió a Registro y Control Académico |
| D | D-015-2024 | SQRDP-2024-113 | Sistema SQRDP 13-06-2024 | Grupo de Interés: Ciudadanía en general | Falsedad marcaria | Lo recibió el señor Rector y al Secretario General |
| D | D-016-2024 | N/A | Sistema Contactos 14-06-2024 | Grupo de Interés: Ciudadanía en general | Falsedad marcaria | Lo recibió el señor Rector y al Secretario General |
| Q | Q-005-2024 | N/A | Sistema Contactos 18-06-2024 | Grupo de Interés: Estudiante | Dificultad para consultar las notas | Se remitió a Registro y Control Académico |
| D | D-017-2024 | SQRDP-2024-114 | Sistema SQRDP 19-06-2024 | Grupo de Interés: Ciudadanía en general | Falsedad marcaria | Lo recibió el señor Rector y al Secretario General |



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2024-2

7

| S, Q, R, D, P | NÚMERO DE RADICACIÓN | CONSECUTIVO DEL SISTEMA | MEDIO Y FECHA DE RADICADO | ORIGEN | TEMA | OBSERVACIÓN |
|---------------------|-------------------------|----------------------------|----------------------------------|--|--|---|
| P | P-054-2024 | N/A | Correo electrónico 19-06-2024 | Grupo de interés Egresados | Solicitud validación de título | Se remitió a Registro y Control Académico |
| R | R-001-2024 | SQRDP-2024- 115 | Sistema SQRDP 19-06-2024 | Grupo de Interés: Anónimo - Estudiante | Solicitud revisión nota de habilitación | Se remitió a Registro y Control Académico |
| P | P-055-2024 | N/A | Correo electrónico 20-06-2024 | Grupo de interés Sector productivo | Solicitud verificación académica | Se remitió a Registro y Control Académico |

Tabla 1: SQRDP radicadas buzón físico y virtual segundo trimestre 2023. Fuente: Actas Buzón 013 a 024 de 2024.

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 | 7 | 3 | 15 |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quejas | 0 | 2 | 2 | 4 |
| Reclamos | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Denuncias | 3 | 3 | 6 | 12 |
| Total | 8 | 12 | 12 | 32 |

Tabla 2: Consolidado SQRDP segundo trimestre 2024. 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 2024 se agrupan de la siguiente manera:

Comprometidos con la Excelencia



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2024-2

8

| Ítem | Asunto | Tipo | Frecuencia | | | Total |
|------|---|------|------------|------|-------|-------|
| | | | Abril | Mayo | Junio | |
| 1 | Solicitud certificación de contratos | P | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 2 | Solicitud información programa académico | P | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 3 | Solicitud certificación de retenciones tributarias | P | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 4 | Solicitud certificación de estudio | P | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 5 | Falsedad marcaría | D | 3 | 2 | 5 | 10 |
| 6 | Dificultad para acceder a la plataforma docente | P | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 7 | Solicitud cancelación matrícula | P | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 8 | Correo sospechoso enviado desde cuenta de estudiante | D | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 9 | Mala disposición del servicio de conductor | Q | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 10 | Dificultad para realizar la evaluación docente | Q | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 11 | Dificultad para consultar las notas | Q | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 12 | Solicitud información medio de pago de habilitaciones | P | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 13 | Solicitud validación de título | P | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 14 | Solicitud revisión nota de habilitación | R | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 15 | Solicitud verificación académica | P | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 16 | Cambio de jornada para el segundo semestre 2024 | P | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 17 | Solicita mejora en la metodología docente | P | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | TOTAL | | 8 | 12 | 12 | 32 |

Tabla 3: Asunto de las SQRDP radicadas en el buzónes físicos y virtuales segundo trimestre 2024
Fuente: El Autor

En las solicitudes radicadas en los buzónes físicos y virtuales, durante el segundo trimestre de 2024, los temas que presentaron una recurrencia mayor a 1, son:

| Ítem | Tipo | Tema | Frecuencia |
|------|------|--|------------|
| 1 | D | Falsedad marcaría | 10 |
| 2 | D | Correo sospechoso enviado desde cuenta de estudiante | 2 |
| 3 | P | Solicitud certificación de contratos | 2 |
| 4 | P | Solicitud información programa académico | 2 |
| 5 | P | Solicitud certificación de estudio | 2 |
| 6 | P | Solicitud cancelación matrícula | 2 |

Tabla 4: Asuntos recurrentes de las SQRDP radicadas en el buzónes físicos y virtuales segundo trimestre 2024.

Fuente: El Autor



6.1.2 Participación grupos de valor

En las solicitudes radicadas en los buzones físicos y virtuales en el segundo trimestre de 2024, se evidencia la participación de los siguientes grupos de valor:

| Ítem | Grupo de valor | Frecuencia | | | Total |
|------|-----------------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| | | Abril | Mayo | Junio | |
| 1 | Ciudadanía en general | 4 | 4 | 6 | 14 |
| 2 | Estudiantes | 0 | 6 | 4 | 10 |
| 3 | Egresados | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 4 | Sector productivo | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 5 | Contratista | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 6 | Padres de familia | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 7 | Docentes | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | Total | 8 | 12 | 12 | 32 |

Tabla 5: Participación grupos de valor peticiones buzones físicos y virtuales segundo trimestre 2024.

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 2024 se radicaron 67 oficios, de los cuales 25 se clasifican como informativos, por lo tanto, no requieren respuesta (facturas de servicios públicos, agradecimientos, invitaciones, reconocimientos, entre otros); 42 se clasifican como peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

| Tipo de Solicitud | Abril | Mayo | Junio | Total |
|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Petición | 30 | 24 | 12 | 66 |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quejas | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Reclamos | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Denuncias | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 30 | 25 | 12 | 67 |

Tabla 6: Consolidado SQRDP segundo trimestre 2024. 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 28.4%

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 2024:

| No. | Tema | Frecuencia mensual | | | Total |
|-----|---|--------------------|------|-------|-------|
| | | Abril | Mayo | Junio | |
| 1 | Préstamo de ambientes de aprendizaje y otros elementos | 9 | 5 | 5 | 19 |
| 2 | Solicitud cancelación semestre académico | 8 | 7 | 1 | 16 |
| 3 | Solicitud certificación contratos | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 4 | Solicitud cruce saldos a favor | 3 | 1 | 0 | 4 |
| 5 | Solicitud información cierre fiscal | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 6 | Solicitud revisión cámaras de seguridad | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 7 | Entrega documentos para contratación hora cátedra | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 8 | Aplazamiento semestre | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 9 | Solicitud accesibilidad a las instalaciones del INTEP | 3 | 0 | 0 | 3 |
| 10 | Solicitud prórroga asignación local Emprendintep | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 11 | Solicitud prórroga contrato director de proyecto de grado | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 12 | Solicitud reingreso programa académico | 0 | 4 | 0 | 4 |
| 13 | Queja por malos olores en el área de CEDEAGRO | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 14 | Renuncia voluntaria | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 15 | Solicitud alojamiento | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 16 | Solicitud articulación con institución de educación media | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 17 | Solicitud asignación docente | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 18 | Solicitud cambio de lugar de estudio | 0 | 0 | 1 | 1 |



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2024-2

11

| No. | Tema | Frecuencia mensual | | | Total |
|--------------|--|--------------------|------|-------|-------|
| | | Abril | Mayo | Junio | |
| 19 | Solicitud de otra universidad para hacer prácticas en el INTEP | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 20 | Solicitud segundo calificador a examen de habilitación | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 21 | Solicitud crédito para el derecho de grado | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 22 | Derecho de petición | 0 | 0 | 1 | 1 |
| <i>Total</i> | | 30 | 25 | 12 | 67 |

Tabla 7: Frecuencia temas peticiones Ventanilla Única, segundo trimestre 2024.

Fuente: El Autor

En las solicitudes radicadas en la ventanilla única, durante el segundo trimestre de 2024, los temas que presentaron una recurrencia mayor a 1, son:

| Ítem | Tema | Frecuencia |
|------|---|------------|
| 1 | Solicitud de préstamo de espacios de aprendizaje | 35 |
| 2 | Cancelación del semestre académico | 9 |
| 3 | Solicitud cruce saldos a favor | 4 |
| 4 | Solicitud reingreso programa académico | 4 |
| 5 | Solicitud accesibilidad a las instalaciones del INTEP | 3 |
| 6 | Solicitud certificación contratos | 2 |
| 7 | Renuncia voluntaria | 2 |
| 8 | Solicitud asignación docente | 2 |

Tabla 8: Recurrencia temas peticiones ventanilla única segundo trimestre 2024

Fuente: El Autor

6.2.2 Participación grupos de valor

En las solicitudes radicadas en la ventanilla única durante el segundo trimestre de 2024, se evidencia la participación de los siguientes grupos de valor:

| Ítem | Grupo de valor | Frecuencia | | | Total |
|--------------|----------------------------|------------|------|-------|-------|
| | | Abril | Mayo | Junio | |
| 1 | Estudiantes | 15 | 16 | 6 | 37 |
| 2 | Instituciones de educación | 4 | 2 | 2 | 8 |
| 3 | Sector productivo | 7 | 3 | 2 | 12 |
| 4 | Instituciones públicas | 2 | 3 | 1 | 6 |
| 5 | Docentes | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 6 | Funcionarios del INTEP | 1 | 1 | 1 | 3 |
| <i>Total</i> | | 30 | 25 | 12 | 67 |

Tabla 9: Participación grupos de valor peticiones ventanilla única segundo trimestre 2024

Fuente: El Autor



6.3 CONSOLIDADO SQRDP

De acuerdo con la anterior información, durante el segundo trimestre de 2024, en los buzones físicos, virtuales y ventanilla única, se radicaron en total 99 solicitudes clasificadas de la siguiente manera:

| Tipo de Solicitud | Abril | Mayo | Junio | Total |
|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Petición | 35 | 31 | 15 | 81 |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quejas | 0 | 3 | 2 | 5 |
| Reclamos | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Denuncias | 3 | 3 | 6 | 12 |
| Total | 38 | 37 | 24 | 99 |

Tabla 10: Consolidado SQRDP segundo trimestre 2024. Fuente: El Autor

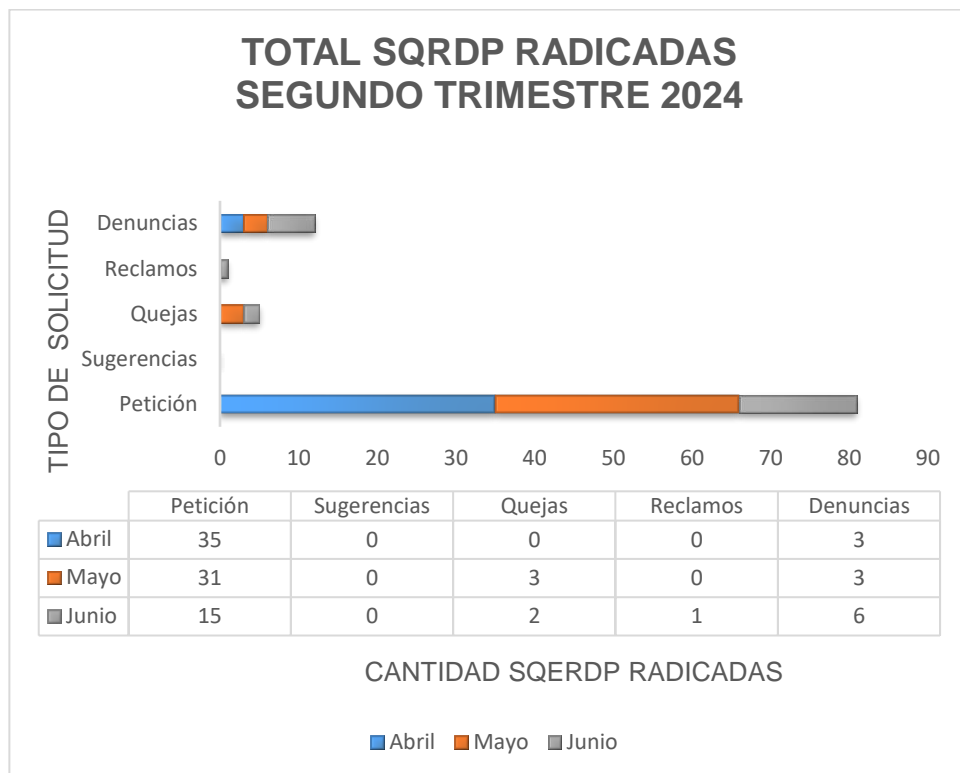


Gráfico 1: Total de SQRDP segundo trimestre 2024
Fuente: El Autor



6.3.1 Clasificación de las SQRDP por asunto

En las solicitudes radicadas en el sistema de SQRDP, durante el segundo trimestre de 2024, los temas que presentaron frecuencia mayor a 1, son

| No. | Asunto | Número Peticiones Radicadas segundo trimestre 2024 | | Total |
|-----|---|--|------------------|-------|
| | | Buzón físico y virtual | Ventanilla única | |
| 1 | Falsedad marcaria | 10 | | 10 |
| 2 | Correo sospechoso enviado desde cuenta de estudiante | 2 | | 2 |
| 3 | Solicitud certificación de contratos | 2 | | 2 |
| 4 | Solicitud información programa académico | 2 | | 2 |
| 5 | Solicitud certificación de estudio | 2 | | 2 |
| 6 | Solicitud cancelación matrícula | 2 | 9 | 11 |
| 7 | Solicitud de préstamo de espacios de aprendizaje | | 35 | 35 |
| 8 | Solicitud cruce saldos a favor | | 4 | 4 |
| 9 | Solicitud reingreso programa académico | | 4 | 4 |
| 10 | Solicitud accesibilidad a las instalaciones del INTEP | | 3 | 3 |
| 11 | Solicitud certificación contratos | | 2 | 2 |
| 12 | Renuncia voluntaria | | 2 | 2 |
| 13 | Solicitud asignación docente | | 2 | 2 |

Tabla 11: Consolidado SQRDP por asunto - segundo trimestre 2024.

Fuente: El Autor

Se observa que los temas de las solicitudes radicadas en la ventanilla única difieren de las radicadas en los buzones, encontrando en común el tema de solicitud cancelación matrícula; la solicitud de préstamos de espacios de aprendizaje es la petición que presenta mayor incidencia.

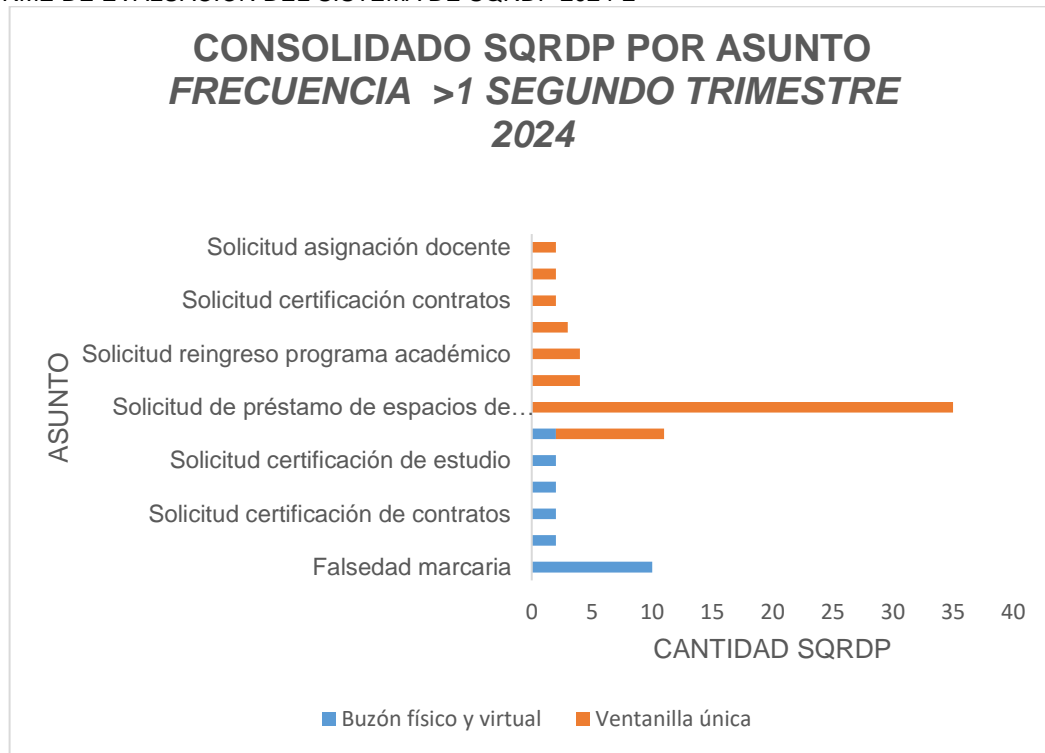


Gráfico 2: Consolidado SQRDP por asunto frecuencia >1 segundo trimestre 2024. Fuente: El Autor

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 2024:

| Grupo de Valor | Número Peticiones Radicadas | | Total |
|--------------------------|-----------------------------|------------------|-----------|
| | Buzón físico y virtual | Ventanilla única | |
| Estudiantes | 10 | 37 | 47 |
| Ciudadanía en general | 14 | 0 | 14 |
| Egresados | 2 | 0 | 2 |
| Docentes | 1 | 1 | 2 |
| Institución de Educación | 0 | 8 | 8 |
| Entidades públicas | 0 | 6 | 6 |
| Sector productivo | 4 | 12 | 16 |
| Padres de familia | 1 | 0 | 1 |
| Funcionarios INTEP | 0 | 3 | 3 |
| TOTAL | 32 | 67 | 99 |

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



Durante el segundo trimestre de 2024 el grupo de valor con mayor participación en la radicación de SQRDP, fue el de Estudiantes con el 47.50%, seguido de 16.16%.



Gráfico 3: Participación grupos de valor en el sistema se SQRDP segundo trimestre 2024
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%

Comprometidos con la Excelencia



7. CONSOLIDADO SQRDP PRIMER SEMESTRE 2024

Es importante considerar el total de las SQRPD radicadas en el primer semestre de 2024; el 88.26% del total de las solicitudes se clasificaron como peticiones:

| Tipo | I Trimestre | II Trimestre | Total Semestre | Participación porcentual % |
|-------------|-------------|--------------|----------------|----------------------------|
| Peticiones | 107 | 81 | 188 | 88.26 |
| Sugerencias | 1 | 0 | 1 | 0.47 |
| Quejas | 1 | 5 | 6 | 2.80 |
| Reclamos | 0 | 1 | 1 | 0.47 |
| Denuncias | 5 | 12 | 17 | 8.00 |
| Total | 114 | 99 | 213 | 100 |

Tabla 13: Consolidado SQRDP Primer Semestre 2024.

Fuente: El Autor

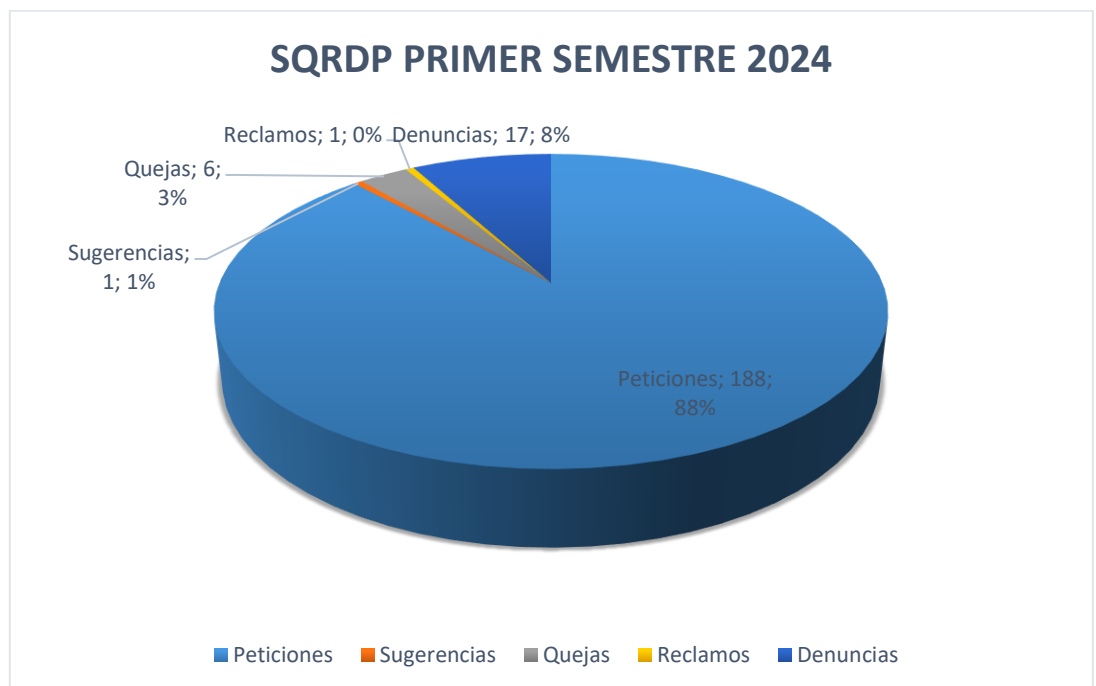


Gráfico 4: Consolidado SQRDP Primer Semestre 2024

Comprometidos con la Excelencia



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2024-2
7.1 CLASIFICACIÓN DE LAS SQRDP POR ASUNTO

17

A continuación, se consolidan los temas recurrentes de las SQRDP en el primer semestre del 2024, se consideraron los de frecuencia mayor a 1 (>1)

| Ítem | Tema | Frecuencia | | Total |
|------|--|-------------|--------------|-------|
| | | I Trimestre | II Trimestre | |
| 1 | Falsedad marcaria | 5 | 10 | 15 |
| 2 | Correo sospechoso enviado desde cuenta de estudiante | 0 | 2 | 2 |
| 3 | Solicitud certificación de contratos | 0 | 2 | 2 |
| 4 | Solicitud información programa académico | 8 | 2 | 10 |
| 5 | Solicitud certificación de estudio | 3 | 2 | 5 |
| 6 | Solicitud cancelación matrícula | 10 | 11 | 21 |
| 7 | Solicitud de préstamo de espacios de aprendizaje | 21 | 35 | 56 |
| 8 | Solicitud cruce saldos a favor | 0 | 4 | 4 |
| 9 | Solicitud reingreso programa académico | 0 | 4 | 4 |
| 10 | Solicitud accesibilidad a las instalaciones del INTEP | 0 | 3 | 3 |
| 11 | Solicitud certificación contratos | 0 | 2 | 2 |
| 12 | Renuncia voluntaria | 0 | 2 | 2 |
| 13 | Solicitud asignación docente | 0 | 2 | 2 |
| 14 | Solicitud información matrícula financiera | 10 | 0 | 10 |
| 15 | Solicitud información inscripción programas académicos | 4 | 0 | 4 |
| 16 | Solicitud información proceso homologación título | 5 | 0 | 5 |
| 17 | Solicitud diploma de grado | 3 | | 3 |
| 18 | Solicitud aplazamiento de semestre | 4 | 1 | 5 |
| 19 | Solicitud plazo para presentar certificado prueba Ty T | 4 | 0 | 4 |
| 20 | Solicitud colaboración proyectos | 4 | 0 | 4 |
| 21 | Solicitud cambio de lugar de estudio | 1 | 1 | 2 |
| 22 | Solicitud devolución pago de inscripción | 2 | | 2 |
| 23 | Solicitud apoyo alimentación | 2 | 0 | 2 |

Tabla 14: Consolidado temas SQRDP Primer Semestre 2024.

Fuente: El Autor

7.2 PARTICIPACIÓN GRUPOS DE VALOR

A continuación, se consolida la participación de los grupos de valor en el sistema de SQRDP, durante el primer semestre de 2024:

Comprometidos con la Excelencia



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2024-2

| Tipo | I Trimestre | II Trimestre | Total Semestre | Participación porcentual % |
|---------------------------|-------------|--------------|----------------|----------------------------|
| Estudiantes | 47 | 47 | 94 | 44.13 |
| Ciudadanía en general | 30 | 14 | 44 | 20.66 |
| Egresados | 3 | 2 | 5 | 2.35 |
| Sector productivo | 9 | 16 | 25 | 11.74 |
| Institución de Educación | 10 | 8 | 18 | 8.45 |
| Entidades públicas | 5 | 6 | 11 | 5.16 |
| Docentes | 4 | 2 | 6 | 2.82 |
| Padres de familia | 2 | 1 | 3 | 1.41 |
| Organizaciones sindicales | 1 | 0 | 1 | 0.47 |
| Funcionarios | 3 | 3 | 6 | 2.82 |
| Total | 114 | 99 | 213 | 100.00 |

Tabla15: Consolidado grupos de valor SQRDP Primer Semestre 2024.
Fuente: El Autor

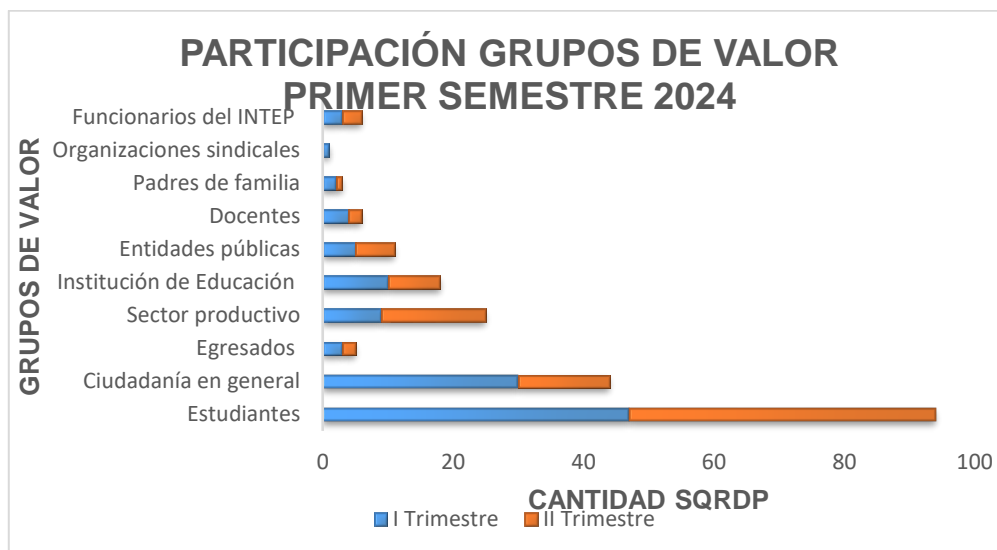


Gráfico 5: Consolidado SQRDP por grupos de valor Primer Semestre 2024
Fuente: Autor



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2024-2
7.3 COMPARATIVO NÚMERO SQRDP PRIMER SEMESTRE 2023 - 2024

Al comprar el número de solicitudes radicadas en ventanilla única y los buzones físicos o virtuales, primer semestre 2023-2024, se deduce que se presentó un incremento del 19.25%.

| Tipo de Solicitud | Primer Semestre 2023 | Primer Semestre 2024 | Variación (%) |
|-------------------|----------------------|----------------------|---------------|
| Petición | 160 | 188 | 14.90 |
| Sugerencias | 2 | 1 | -100 |
| Quejas | 7 | 6 | 16.67 |
| Reclamos | 2 | 1 | -100 |
| Denuncias | 1 | 17 | 94.12 |
| TOTAL | 172 | 213 | 19.25 |

Tabla 16: Comparativo número SQRDP Primer Semestre 2023 vs 2024.
Fuente: El Autor

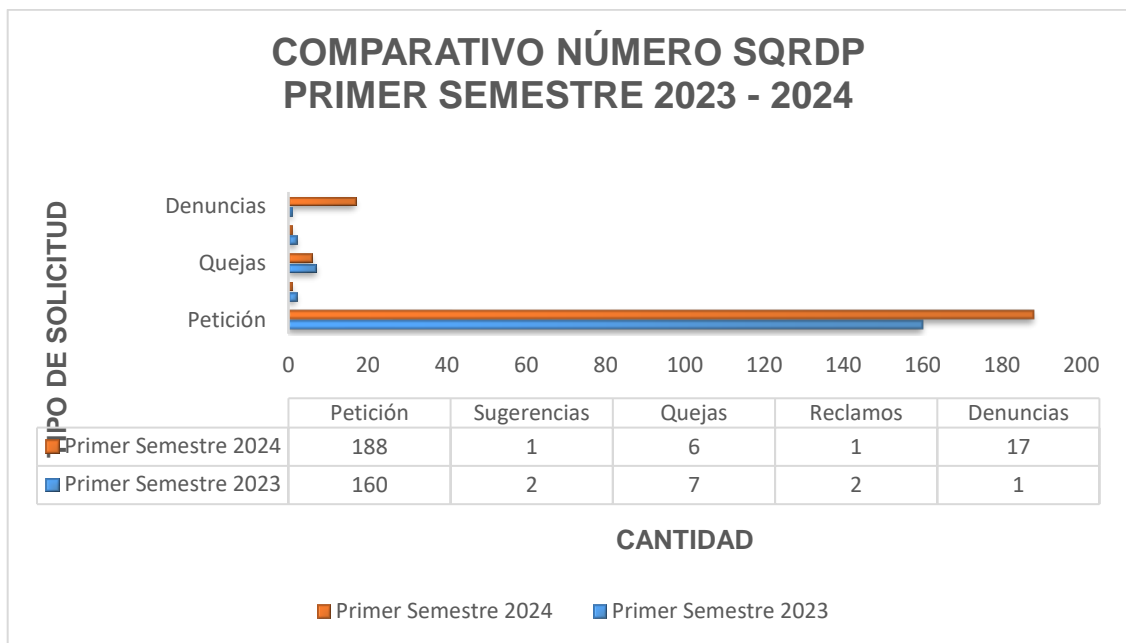


Gráfico 6: Comparativo número SQRDP – Primer Semestre 2023-2024
Fuente: El Autor

Comprometidos con la Excelencia



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 2024:

| ÍTEM | FECHA | | No. RADICADO | TEMA | TIEMPO DE RESPUESTA (días) | TRASLADO OTRA INSTITUCIÓN | NEGACIÓN INFORMACIÓN |
|------|-------|-----|--------------|---|----------------------------|---------------------------|----------------------|
| | DÍA | MES | | | | | |
| 1 | 5 | 04 | P-043-2024 | Solicitud información programa académico | 5 | NO | NO |
| 2 | 10 | 04 | P-044-2024 | Solicitud certificación de retenciones tributarias | 15 | NO | NO |
| 3 | 6 | 05 | P-047-2024 | Solicitud información sobre inscripción a programa académico | 5 | NO | NO |
| 4 | 27 | 05 | R-151 | Solicitud copia de los contratos de por prestación de servicios | 15 | NO | NO |
| 5 | 12 | 06 | P-053-2024 | Solicitud información medio de pago de habilitaciones | 5 | NO | NO |

Tabla 17: SQRDP clasificadas como solicitudes de información. Segundo trimestre 2024.

Fuente: el autor

Del total de peticiones radicadas en el segundo trimestre de 2024, cinco (5) corresponden a solicitudes de información pública, equivalen al 5% del total; 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. OBSERVACIONES

Las denuncias radicadas durante el primer semestre de 2024, tienen como tema Falsedad Marcaria, relacionada con certificaciones falsas de cursos y comunicaciones por WhatsApp, que presentan el escudo del INTEP con los que han sido estafadas las personas.

El INTEP ha puesto en conocimiento ante la Fiscalía General de la Nación de esta situación, instaurando las denuncias pertinentes las cuales han sido radicadas mediante el SPOA No. 766226000185202300368, encontrándose en etapa de indagación.

Comprometidos con la Excelencia



Se evidencia que la Institución ha publicado en el sitio web oficial y en redes sociales comunicados oficiales reportando la situación detectada respecto a los procesos fraudulentos de venta de diplomas falsos.

11. 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 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
30 min · 🌐

Información de Interés
Consulta el Comunicado AQUÍ.

#INTEP #YosoyINTEP #CAFAM #Comunicado #convenio #certificacion #CanalesOficiales #cursos #FRAUDULENTOS #modalidaddeestafa

Comunicado Oficial

INTEP

El Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP informa a toda la comunidad que:

- 1 El INTEP no tiene ninguna relación institucional ni convenio con la entidad CAFAM. Cualquier información que indique lo contrario es incorrecta.
- 2 No se emiten certificados de cursos o programas de manera adelantada. Todos los certificados serán entregados siguiendo los procedimientos y cronogramas establecidos.
- 3 Toda información relacionada con cursos, programas y certificaciones será publicada exclusivamente en nuestras redes sociales oficiales y a través de nuestros canales de comunicación autorizados.

Lamentablemente, Esta modalidad se está utilizando para procesos fraudulentos. Pedimos a la comunidad que esté atenta y que informe cualquier actividad sospechosa.

Agradecemos su atención y comprensión.

www.intep.edu.co VIGILADA MINEDUCACIÓN

Toma de pantalla del comunicado oficial del INTEP, respecto de la denuncia por Falsedad Marcaria