



**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 2025**

MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO
Profesional Universitario oficina Control Interno

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO,
VALLE - INTEP
ROLDANILLO - VALLE
JULIO, 2025**

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 2025 y se consolida el primer semestre de 2025.

Durante el segundo trimestre de 2025, 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 2025 y el informe del primer semestre de 2025; a realizar por la oficina de Control Interno, según lo dispuesto en el Artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 648 de 2017.

4. NORMATIVIDAD

Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Decreto 648 de abril 19 de 2017: Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.

Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

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

5. METODOLOGÍA

Para el desarrollo lo de la evaluación se efectuaron las siguientes actividades:

- a. Solicitud de información relacionada ante la ventanilla única.
- b. Revisión estado de las SQRDP, recibidas por los diferentes canales.
- c. Elaboración del informe de seguimiento para su posterior publicación en la página web de la institución.

Comprometidos con la Excelencia



6. ANÁLISIS

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 2025, 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-001-2025	SQRD-2025-25	Sistema SQRDP 8-04-2025	Grupo de Interés: Estudiante	Inclusión de Aceptación del uso de datos personales en la encuesta Evaluando y ubicación de la sección de SQRDP	Se remitió al Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad y al web máster.
P	P-043-2025	SQRD-2025-26	Sistema SQRDP 10-04-2025	Grupo de Interés Ciudadanía en general	Solicitud información para retomar estudios	Se remitió a la unidad de Administración y Contaduría
P	P-044-2025	SQRD-2025-27	Sistema SQRDP 10-04-2025	Grupo de Interés Estudiante	Solicitud de certificado de estudio.	Se remitió a Registro y Control Académico
P	DP-045-2025	SQRD-2025-28	Sistema SQRDP 11-04-2025	Grupo de Interés Estudiante	Derecho de petición para consultar vinculación de una persona con el INTEP	Se remitió a Secretaría General
P	P-046-2025	SQRD-2025-29	Sistema SQRDP 21-04-2025	Grupo de Interés Estudiante	Retiro del INTEP	Se remitió a Registro y Control y a la Unidad de Administración y Contaduría
Q	Q-002-2025	SQRD-2025-30	Sistema SQRDP 21-04-2025	Grupo de Interés Estudiante	Solicitud de certificado de estudio. La peticionaria manifestó que lo había solicitado en febrero de 2025.	Se remitió a Registro y Control Académico. Se evidenció que se respondió oportunamente



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2025-2

5

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-047-2025	N/A	Link Contacto 21-04-2025	Grupo de Interés Ciudadanía en general	Solicitud información especialización en Big Data	Se remitió a la Unidad de Sistemas y Electricidad.
Q	Q-003-2025	N/A	Correo electrónico 11-04-2025	Grupo de Interés Docente	Firma del contrato docente	Se remitió a Secretaría General
P	P-048-2025	N/A	Correo electrónico 21-04-2025	Grupo de Interés Sector productivo	Solicitud verificación académica	Se remitió a Registro y Control Académico
P	P-049-2025	N/A	Link Contactos web 1-05-2025	Grupo de Interés Estudiante	Inquietud sobre participación en EMPRENDEINTEP	Se remitió a la Unidad de emprendimiento
P	P-050-2025	SQRD-2025-31	Aplicativo SQRD 2-05-2025	Grupo de Interés Estudiante	Solicitud información para grado	Se remitió a la Unidad de Administración y Contaduría
P	P-051-2025	SQRD-2025-32	Aplicativo SQRD 5-05-2025	Grupo de Interés Estudiante	Solicitud notas	Se remitió a Registro y Control Académico
P	P-052-2025	SQRD-2025-33	Aplicativo SQRD 6-05-2025	Grupo de Interés Ciudadanía en general	Solicitud de cupo para estudiar	Se remitió a la Unidad de Administración y Contaduría
P	P-053-2025	SQRD-2025-34	Aplicativo SQRD 9-05-2025	Grupo de Interés Egresado	Solicitud información sobre la apertura de las especializaciones	Se remitió a la Unidad de Administración y Contaduría
P	P-054-2025	N/A	Link Contactos web 15-05-2025	Grupo de Interés Egresado	Solicitud de información sobre programa de especialización	Se remitió a la Unidad de Sistemas y Electricidad.
P	P-055-2025	N/A	Link Contactos web 26-05-2025	Grupo de Interés Ciudadanía en general	Solicitud de información sobre homologación de título	Se remitió a la Unidad de Ciencias Ambientales y Agropecuarias
P	P-056-2025	N/A	Link Contactos web 28-05-2025	Grupo de Interés Ciudadanía en general	Solicitud de información sobre programa de especialización	Se remitió a la Unidad de Sistemas y Electricidad.
P	P-057-2025	N/A	Link Contactos web 29-05-2025	Grupo de Interés Ciudadanía en general	Solicitud de información sobre programa académico, homologación de título y especialización	Se remitió a la Unidad de Sistemas y Electricidad.

Comprometidos con la Excelencia



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2025-2

6

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-058-2025	N/A	Link Contactos web 6-06-2025	Grupo de Interés Ciudadanía en general	Solicitud de información sobre homologación de título	Se remitió a la Unidad de Sistemas y Electricidad
R	R-001-2025	N/A	Link Contactos web 9-06-2025	Grupo de Interés Padre de familia	Inconformidad por calificación de trabajo de su hija	Se remitió a la Unidad de Sistemas y Electricidad. Fecha de Respuesta 17 de junio de 2025
P	P-059-2025	SQRDP-2025-35	Sistema SQRDP 10-06-2025	Grupo de Interés Estudiante	Solicitud del certificado de estudio	Se remitió a Registro y Control Fecha de Respuesta 13 de junio de 2025
P	P-060-2025	SQRDP-2025-36	Sistema SQRDP 11-06-2025	Grupo de Interés Estudiante	Solicitud aclaración inquietud relacionada con la práctica	Se remitió a la Coordinación de Prácticas empresariales Fecha de Respuesta 11 de junio de 2025
P	P-061-2025	SQRDP-2025-37	Sistema SQRDP 12-06-2025	Grupo de Interés Estudiante	Solicitud de certificado de notas	Se remitió a Registro y Control
R	R-002-2025	SQRDP-2025-38	Sistema SQRDP 12-06-2025	Grupo de Interés Estudiante	Inconformidad por calificación final de asignatura	Se remitió a la Unidad de Administración y Contaduría Fecha de Respuesta 13 de junio de 2025
P	P-062-2025	SQRDP-2025-39	Sistema SQRDP 14-06-2025	Grupo de Interés Egresado	Solicitud de respaldo institucional	Se remitió a Rectoría y Secretaría General
P	P-063-2025	N/A	Link Contactos web 17-06-2025	Grupo de Interés Ciudadanía en general	Solicitud información sobre programa académico	Se remitió a la unidad de Sistemas y Electricidad. Fecha de Respuesta 17 de junio de 2025
S	S-002-2025	N/A	Correo electrónico 17-06-2025	Grupo de Interés Estudiante	Propuesta de mejoras curriculares	Se remitió a la unidad de Sistemas y Electricidad.
R	R-003-2025	SQRDP-2025-40	Sistema SQRDP 18-06-2025	Grupo de Interés Anónimo	Imparcialidad en calificaciones, acompañamiento por docentes	Se remitió a la Rectoría
P	P-064-2025	SQRDP-2025-41	Sistema SQRDP 18-06-2025	Grupo de Interés Estudiante	Solicitud de autorización para graduarse sin requisito de la prueba T&T	Se remitió a la Vicerrectoría académica

Comprometidos con la Excelencia



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2025-2

7

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-065-2025	SQRDP-2025-42	Sistema SQRDP 25-06-2025	Grupo de Interés Egresado	Solicitud de información sobre núcleo básico de conocimiento de programa académico	Se remitió a la Unidad de Ciencias Ambientales y Agropecuarias
P	P-066-2025	SQRDP-2025-43	Correo electrónico 27-06-2025	Grupo de Interés Padres de familia	Solicitud de certificado de estudio	Se remitió a Registro y Control Fecha de Respuesta 27 de junio de 2025
P	P-067-2025	SQRDP-2025-41	Sistema SQRDP 27-06-2025	Grupo de Interés Ciudadanía en general	Solicitud de información programa académico	Se remitió a la Unidad de Sistemas y Electricidad

Tabla 1: SQRDP radicadas buzón físico y virtual segundo trimestre 2025. Fuente: Actas Buzón 013 a 024 de 2025.

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	6	9	10	25
Sugerencias	1	0	1	2
Quejas	2	0	0	2
Reclamos	0	0	3	3
Denuncias	0	0	0	0
Total	9	9	14	32

Tabla 2: Consolidado SQRDP segundo trimestre 2025. 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 2025 se agrupan de la siguiente manera:

Comprometidos con la Excelencia



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2025-2

8

Ítem	Asunto	Frecuencia			Total
		Abril	Mayo	Junio	
1	Solicitud de información académica	2	6	5	13
2	Solicitud de certificados y otros	4	2	3	9
3	Requerimientos por aspectos académicos	0	0	3	3
4	Reporte de sugerencias para la mejora	2	1	2	5
5	Solicitudes de carácter administrativo	0	0	2	2

Tabla 3: Asunto de las SQRDP radicadas en el buzónes físicos y virtuales segundo trimestre 2025
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 2025, se evidencia la participación de los siguientes grupos de valor:

Ítem	Grupo de valor	Frecuencia			Total
		Abril	Mayo	Junio	
1	Estudiantes	5	3	6	14
2	Ciudadanía en general	2	4	3	9
3	Egresados	0	2	2	4
4	Padres de familia	0	0	2	2
5	Docente	1	0	0	1
6	Sector productivo	1	0	0	1
7	Anónimo	0	0	1	1
Total		9	9	14	32

Tabla 4: Participación grupos de valor peticiones buzónes físicos y virtuales segundo trimestre 2025.
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 2025 se radicaron 90 oficios, de los cuales 18 se clasifican como informativos (facturas de servicios públicos, agradecimientos, invitaciones, reconocimientos, entre otros); 72 se clasifican como peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

Tipo de Solicitud	Abril	Mayo	Junio	Total
Petición	29	20	21	70
Sugerencias	0	0	0	0
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	1	1	2
Denuncias	0	0	0	0
Total	29	21	22	72

Tabla 5: Consolidado SQRDP segundo trimestre 2025. Ventanilla única.
Fuente: El Auto

Comprometidos con la Excelencia



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 30.55%

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 2025:

No.	Tema	Frecuencia mensual			Total
		Abril	Mayo	Junio	
1	Préstamo de ambientes de aprendizaje y otros elementos	9	9	4	22
2	Requerimientos administrativos	7	8	6	21
3	Aspectos académicos - administrativos	1	2	11	14
4	Solicitud cancelación o aplazamiento del semestre	6	0	0	6
5	Respuesta a solicitudes de pasantías	3	1	0	4
6	Renuncia funcionarios y/o docentes	3	0	0	3
7	Inconformidad por aspectos académicos	0	1	1	2
	TOTAL	29	21	22	72

Tabla 6: Frecuencia temas peticiones Ventanilla Única, segundo trimestre 2025.
Fuente: El Autor

6.2.2 Participación grupos de valor

En las solicitudes radicadas en la ventanilla única durante el segundo trimestre de 2025, se evidencia la participación de los siguientes grupos de valor:

Ítem	Grupo de valor	Frecuencia			Total
		Abril	Mayo	Junio	
1	Sector productivo -entidades públicas	16	13	11	40
2	Sector productivo-entidades privadas	3	4	1	8
3	Estudiantes	6	3	12	21
4	Funcionarios y/o docentes	3	0	0	3
	Total	28	20	24	72

Tabla 7: Participación grupos de valor peticiones ventanilla única segundo trimestre 2025
Fuente: El Autor

Comprometidos con la Excelencia



6.3 CONSOLIDADO SQRDP

De acuerdo con la anterior información, durante el segundo trimestre de 2025, en los buzones físicos, virtuales y ventanilla única, se analizaron en total 104 solicitudes clasificadas de la siguiente manera:

Tipo de Solicitud	Abril	Mayo	Junio	Total
Petición	35	29	31	95
Sugerencias	1	0	1	2
Quejas	2	0	0	2
Reclamos	0	1	4	5
Denuncias	0	0	0	0
Total	38	30	36	104

Tabla 8: Consolidado SQRDP segundo trimestre 2025. Fuente: El Autor

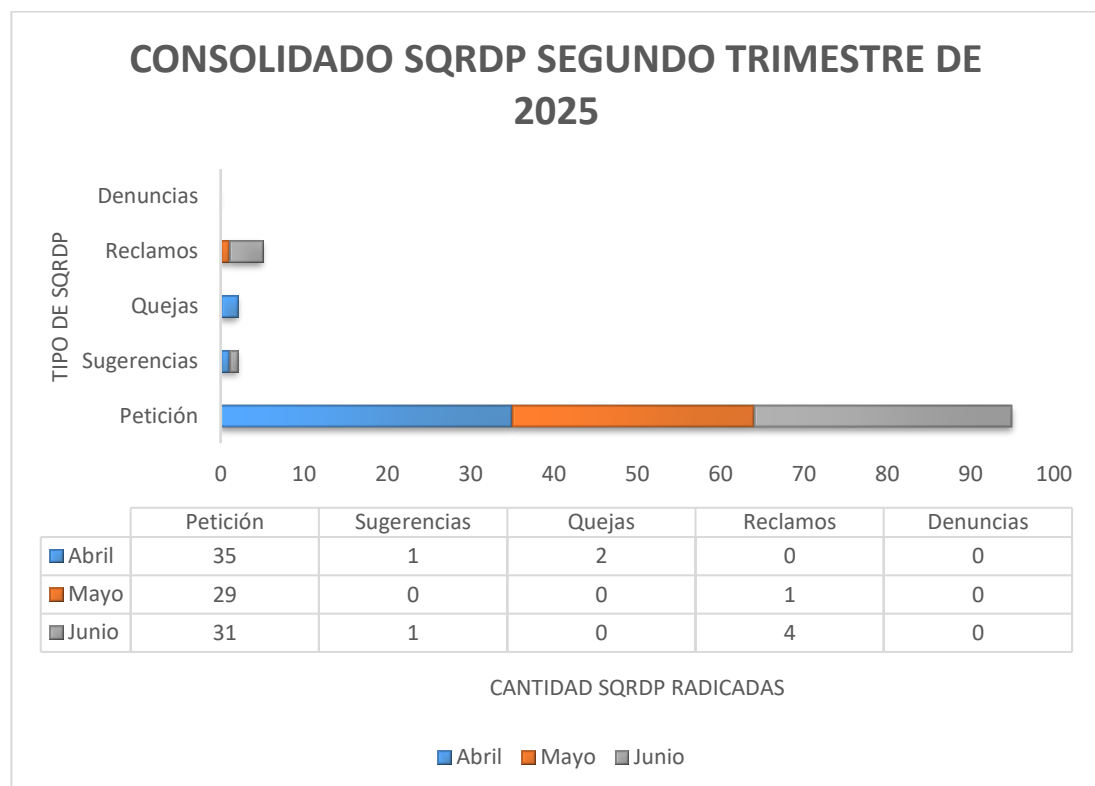


Gráfico 1: Total de SQRDP segundo trimestre 2025
Fuente: El Autor

Comprometidos con la Excelencia



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2025-2
6.3.1 Clasificación de las SQRDP por asunto

11

En las solicitudes radicadas en el sistema de SQRDP, durante el segundo trimestre de 2025, los temas que presentaron frecuencia mayor a 1, son

No.	Asunto	Número Peticiones Radicadas segundo trimestre 2025		Total
		Buzón físico y virtual	Ventanilla única	
1	Solicitud de información académica	13		13
2	Solicitud de certificados y otros	9		9
3	Requerimientos por aspectos académicos	3		3
4	Reporte de sugerencias para la mejora	5		5
5	Solicitudes académicas de carácter administrativo	2	14	16
6	Préstamo de ambientes de aprendizaje y otros elementos		22	22
7	Requerimientos administrativos		21	21
8	Solicitud cancelación o aplazamiento del semestre		6	6
9	Respuesta a solicitudes de pasantías		4	4
10	Renuncia funcionarios y/o docentes		3	3
11	Inconformidad por aspectos académicos		2	2

Tabla 9: Consolidado SQRDP por asunto - segundo trimestre 2025.

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 requerimientos de carácter administrativo; la solicitud de préstamos de espacios de aprendizaje es la petición que presenta mayor incidencia.

Comprometidos con la Excelencia



Gráfico 2: Consolidado SQRDP por asunto, segundo trimestre 2025. 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 2025:

Grupo de Valor	Número Peticiones Radicadas		Total
	Buzón físico y virtual	Ventanilla única	
Estudiantes	14	21	35
Ciudadanía en general	9	0	9
Egresados	4	0	4
Docentes/Administrativos	1	3	4
Sector productivo	1	48	49
Padres de familia	2	0	2
Anónimo	1	0	1
TOTAL	32	72	104

Tabla 10: Participación Grupos de Valor en el Sistema SQRDP segundo trimestre 2025. 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%.

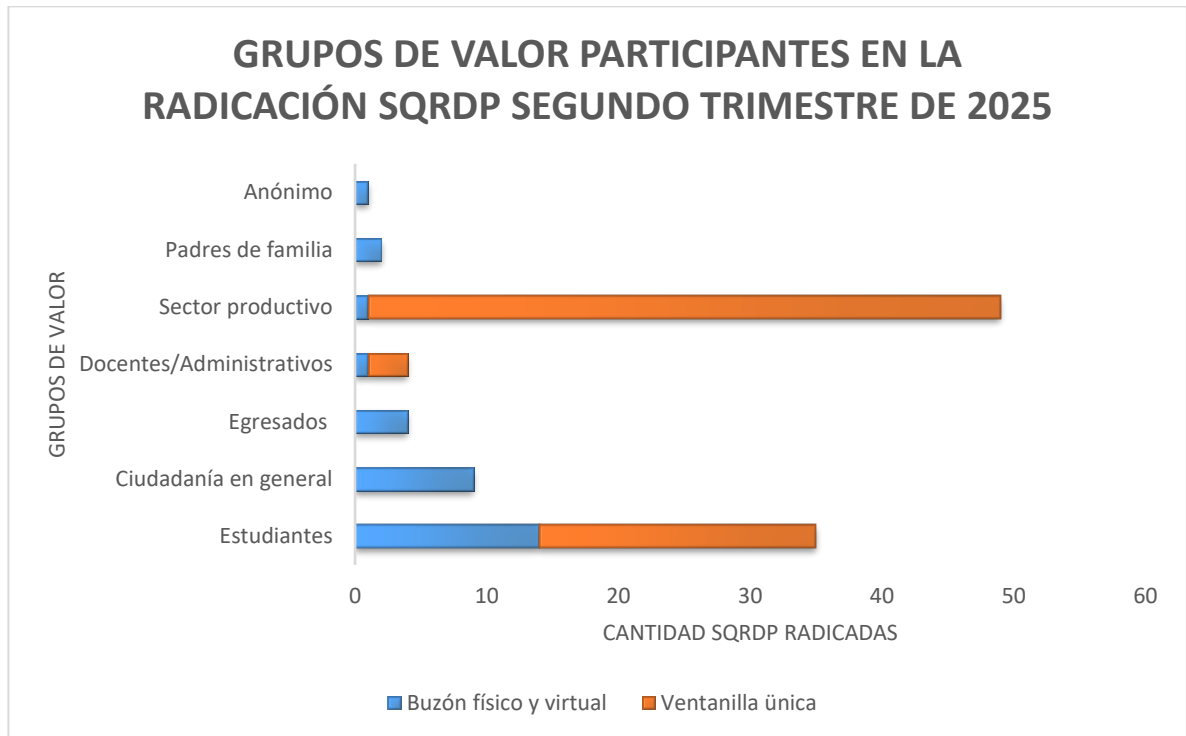


Gráfico 3: Participación grupos de valor en el sistema de SQRDP segundo trimestre 2025
Fuente: El Autor

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 2025

Es importante considerar el total de las SQRDP radicadas en el primer semestre de 2025; el 88.26% del total de las solicitudes se clasificaron como peticiones:

Comprometidos con la Excelencia



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2025-2

Tipo	I Trimestre	II Trimestre	Total Semestre	Participación porcentual %
Peticiones	103	95	198	84.00
Sugerencias	22	2	24	10.00
Quejas	1	2	3	1.00
Reclamos	0	5	5	2.00
Denuncias	6	0	6	3.00
Total	132	104	236	100.00

Tabla 11: Consolidado SQRDP Primer Semestre 2025.

Fuente: El Autor

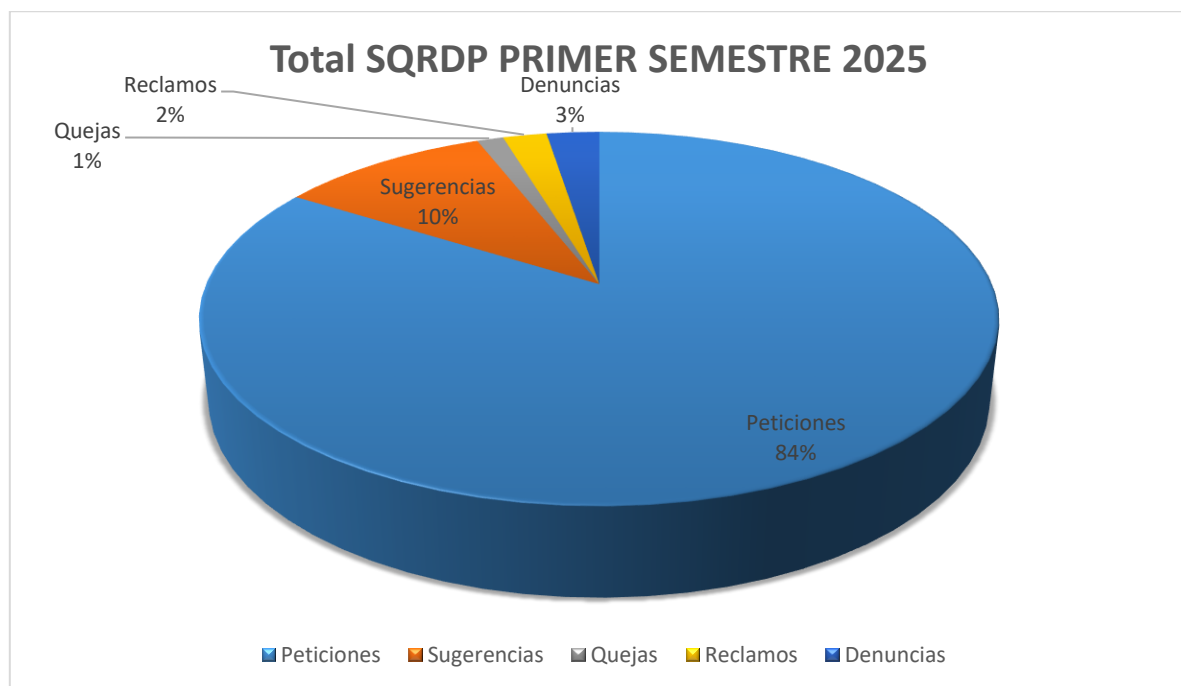


Gráfico 4: Consolidado SQRDP Primer Semestre 2025

7.1 CLASIFICACIÓN DE LAS SQRDP POR ASUNTO

A continuación, se consolidan los temas recurrentes de las SQRDP en el primer semestre del 2025, se consideraron los de frecuencia mayor a 1 (>1)

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



Ítem		Frecuencia		Total
		I Trimestre	II Trimestre	
1	Solicitud información sobre programas académicos	19	13	32
2	Solicitudes aspectos académico administrativos	20	3	23
3	Solicitud del certificado de estudio y otros	4	9	13
4	Uso de la marca del INTEP con fines fraudulentos. Estafa	6	0	6
5	Aspectos relacionados con la prueba Ty T	5		5
6	Solicitud de información requisitos para la elección del representante de los docentes ante el Consejo Directivo	2	0	2
7	Solicitudes académicas de carácter administrativo	1	20	21
8	Solicitud de préstamo de ambientes de aprendizaje y otros elementos	19	22	31
9	Solicitud cancelación y/o aplazamiento semestre	13	6	19
10	Solicitudes financieras, contractuales	13	21	34
11	Solicitud Reingreso a estudiar	5		5
12	Renuncia al cargo, información pensión y otras informaciones	3	3	6
13	Reporte de sugerencias para la mejora	0	5	5
14	Inconformidad por aspectos académicos	0	2	2

Tabla 12: Consolidado temas SQRDP Primer Semestre 2025.

Fuente: El Autor

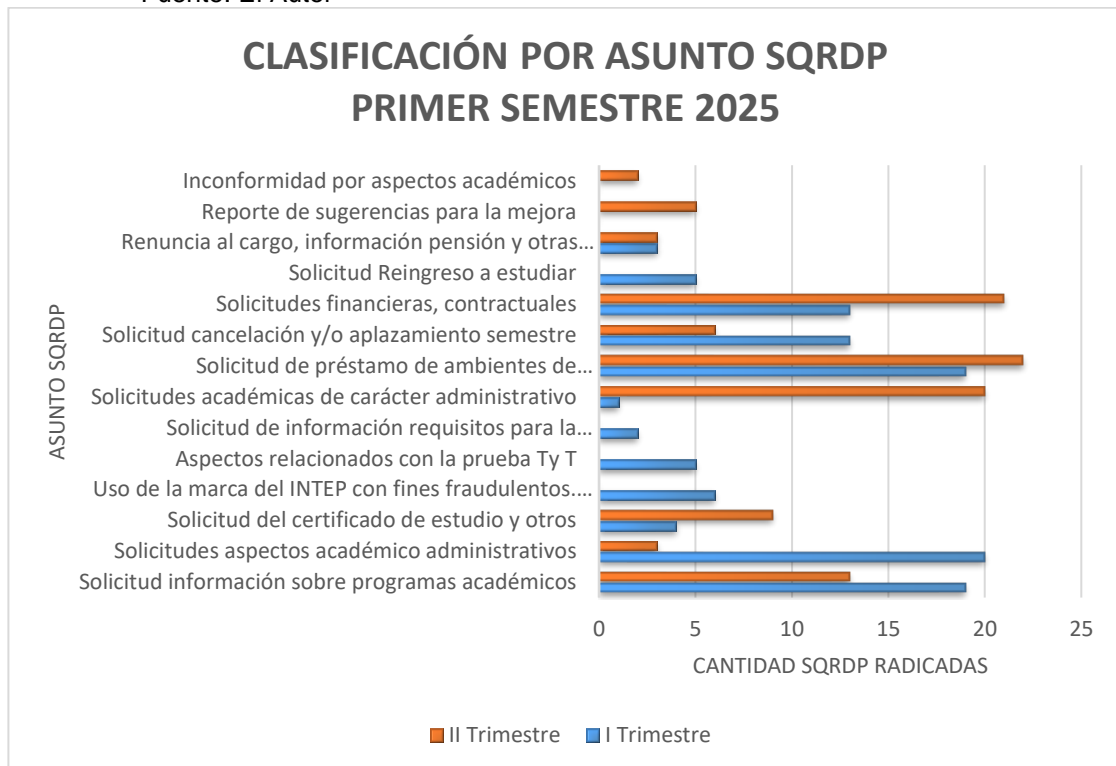


Gráfico 5: Clasificación por asunto SQRDP Primer Semestre 2025

Comprometidos con la Excelencia



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2025-2
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 2025

Tipo	I Trimestre	II Trimestre	Total Semestre	Participación porcentual %
Estudiantes	44	35	79	34
Ciudadanía en general	31	9	40	17
Egresados	3	4	7	3
Sector productivo	45	49	94	40
Docentes	6	4	10	4
Padres de familia	3	2	5	2
Anónimo	0	1	1	0
Total	132	104	236	100

Tabla13: Consolidado grupos de valor SQRDP Primer Semestre 2025.

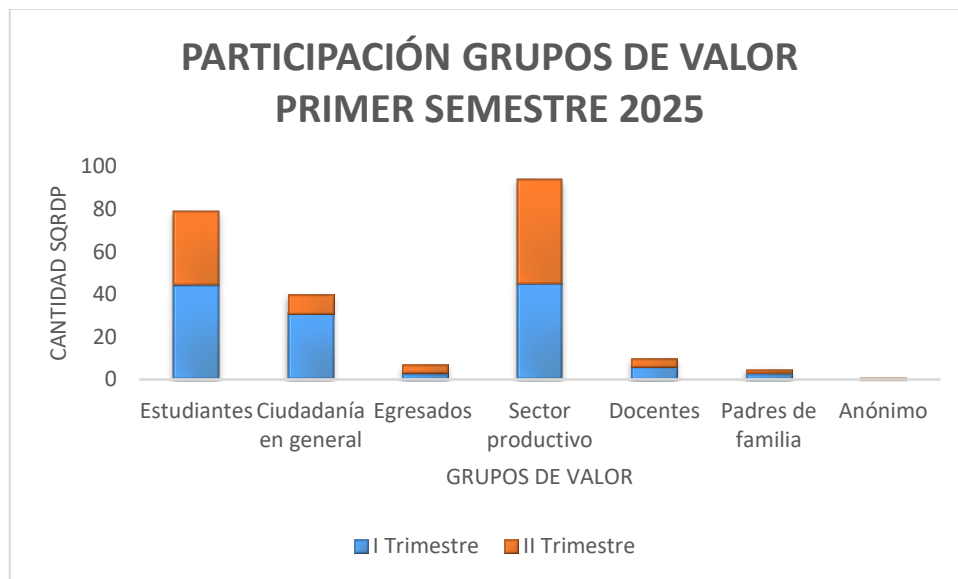


Gráfico 6: Consolidado SQRDP por grupos de valor Primer Semestre 2025
Fuente: Autor

Comprometidos con la Excelencia



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2025-2
7.3 COMPARATIVO NÚMERO SQRDP PRIMER SEMESTRE 2024 - 2025

Al comprar el número de solicitudes radicadas en ventanilla única y los buzones físicos o virtuales, primer semestre 2024-2025, se deduce que se presentó un incremento del 10%.

<i>Tipo de Solicitud</i>	<i>Primer Semestre 2024</i>	<i>Primer Semestre 2025</i>	<i>Variación (%)</i>
Petición	188	198	5
Sugerencias	1	24	96
Quejas	6	3	-100
Reclamos	1	5	80
Denuncias	17	6	-183
TOTAL	213	236	10

Tabla 14: Comparativo número SQRDP Primer Semestre 2024 vs 2025.
Fuente: El Autor

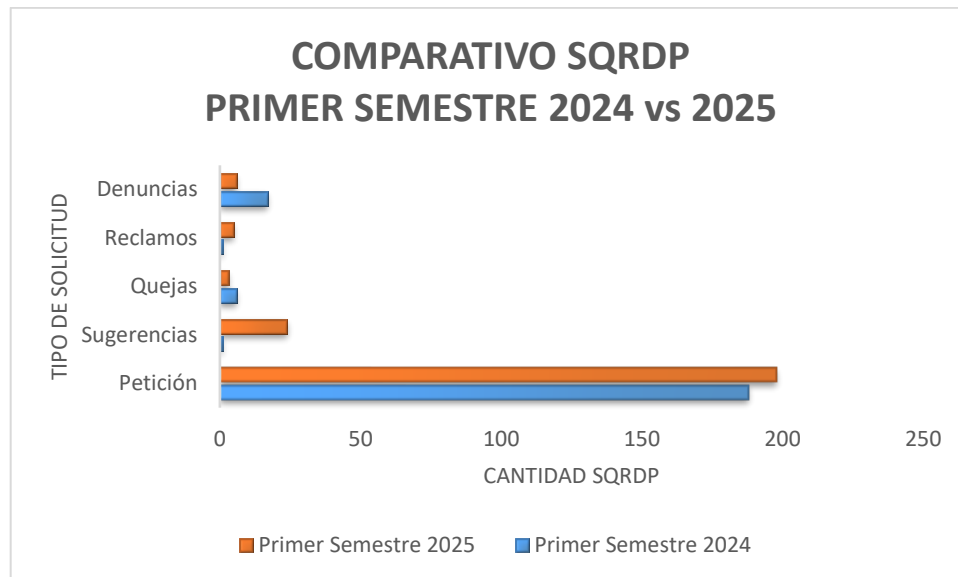


Gráfico 7: Comparativo número SQRDP – Primer Semestre 2024-2025
Fuente: El Autor

Comprometidos con la Excelencia



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2025-2
8. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

18

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación, se relacionan las solicitudes de Información Pública, en el segundo trimestre de 2025:

ÍTEM	FECHA		No. RADICADO	TEMA	TIEMPO DE RESPUESTA (días)	TRASLADO OTRA INSTITUCIÓN	NEGACIÓN INFORMACIÓN
	DÍA	MES					
1	10	4	P-043-2025	Solicitud información para retomar estudios	10	N/A	N/A
2	21	4	P-047-2025	Solicitud información especialización en Big Data	5	N/A	N/A
3	21	4	P-048-2025	Solicitud verificación académica	3	N/A	N/A
4	30	4	R-116	Requerimiento de Información Contribución a la Seguridad	12	N/A	N/A
5	2	5	P-050-2025	Solicitud información para grado	10	N/A	N/A
6	9	5	P-053-2025	Solicitud información sobre la apertura de las especializaciones	5	N/A	N/A
7	15	5	P-054-2025	Solicitud de información sobre programa de especialización	5	N/A	N/A
8	26	5	P-055-2025	Solicitud de información sobre homologación de título	10	N/A	N/A
9	28	5	P-056-2025	Solicitud de información sobre programa de especialización	5	N/A	N/A
10	29	5	P-057-2025	Solicitud de información sobre programa académico, homologación de título y especialización	12	N/A	N/A
11	6	6	P-058-2025	Solicitud de información sobre homologación de título	12	N/A	N/A
12	17	6	P-063-2025	Solicitud información sobre programa académico	5	N/A	N/A
13	25	6	P-065-2025	Solicitud de información sobre núcleo básico de conocimiento de programa académico	3	N/A	N/A
14	27	6	P-067-2025	Solicitud de información programa académico	5	N/A	N/A

Tabla 15: SQRDP clasificadas como solicitudes de información. Segundo trimestre 2025.

Fuente: el autor

Del total de peticiones radicadas en el segundo trimestre de 2025, 14 corresponden a solicitudes de información pública, equivalen al 13.5% 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 profesional en derecho.

Comprometidos con la Excelencia



10. OBSERVACIONES

Es importante señalar que las denuncias por falsedad marcaría se concentraron en el primer trimestre de 2025, sin que se presentara ninguna en el segundo trimestre.

El Ministerio de Educación Nacional el 23 de abril de 2025, trasladó con el Radicado Externo No. 2025-EE-108284, una petición de carácter anónimo, que se respondió desde la Secretaría General del INTEP el 29 de abril del presente año, como se desconoce la dirección de notificación, se dio trámite de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 69, inciso 2 de la Ley 1437 de 2011 y la respuesta se publicó en la cartelera virtual ubicada en el sitio web del INTEP.



Imagen 1: Captura de pantalla de la Cartelera Virtual del INTEP

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,

Comprometidos con la Excelencia



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2025-2 20
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