



**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  
VIGENCIA TERCER TRIMESTRE DE 2025**

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

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

*Comprometidos con la Excelencia*

Carrera 7 N° 10-20 Tel: +57 (602) 386 5032, +57 300 917 4306 (línea habilitada únicamente para llamadas)  
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 buzones físicos ubicados 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 2025.

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 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 realizar las variaciones encontradas en las diferentes vigencias

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

Durante el tercer 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
P	P-068-2025	SQRDP-2025-44	Sistema SQRDP 1-07-2025	Grupo de Interés Egresado	Solicitud de información sobre convenios con universidades en Cali para homologar título	Se remitió a la Unidad de Ciencias Ambientales y Agropecuarias
P	P-069-2025	SQRDP-2025-45	Sistema SQRDP 2-07-2025	Grupo de Interés Estudiante	Dificultad para pagar inscripción	Se remitió a Registro y Control  Fecha de Respuesta 2 de julio de 2025
P	P-070-2025	N/A	Correo electrónico 3-07-2025	Grupo de Interés Ciudadanía en general	Solicitud de requisitos para la homologación título de otra institución educativa.	Se remitió a la Unidad de Sistemas y Electricidad
P	P-071-2025	N/A	Correo electrónico 7-07-2025	Grupo de Interés Ciudadanía en general	Solicitud de información sobre los núcleos básicos del programa de área ambiental	Se remitió a la Unidad de Ciencias Ambientales y Agropecuarias  Fecha de Respuesta 7 de julio de 2025
P	P-072-2025	N/A	Correo electrónico 8-07-2025	Grupo de Interés Estudiante	Solicitud contraseña del correo electrónico institucional	Se remitió al web máster  Fecha de Respuesta 10 de julio de 2025

*Comprometidos con la Excelencia*



INFORME AUDITORÍA SISTEMA SQRDP TERCER TRIMESTRE 2025

5

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-073-2025	N/A	Correo electrónico 17-07-2025	Grupo de Interés Estudiantes	Solicitud de intervención dificultades con docentes	Se remitió a la Unidad de Sistemas y Electricidad  Fecha de Respuesta 17 de julio de 2025
P	P-074-2025	N/A	Correo electrónico 30-07-2025	Grupo de Interés Estudiantes	Solicitud de información para aplazamiento de semestre	Se remitió a la Unidad de Sistemas y Electricidad  Fecha de Respuesta 30 de julio de 2025
P	P-075-2025	SQRDP-2025-46	Sistema SQRDP 4-08-2025	Grupo de Interés Estudiante	Solicitud para generar el recibo de matrícula	Se remitió a la Unidad de Ciencias Ambientales y Agropecuarias,
P	P-076-2025	SQRDP-2025-47	Sistema SQRDP 6-08-2025	Grupo de Interés Ciudadanía en general	Solicitud de información sobre programas académicos y beneficios educativos	Se remitió a la Vice rectoría
P	P-077-2025	SQRDP-2025-48	Sistema SQRDP 11-08-2025	Grupo de Interés Estudiante	Solicitud ayuda para generar recibo de matrícula	Se remitió a la Vice rectoría
P	P-078-2025	SQRDP-2025-49	Sistema SQRDP 11-08-2025	Grupo de Interés Sector productivo	Solicitud verificación de títulos para contratar un egresado	Se remitió a Registro y Control Académico
P	P-079-2025	SQRDP-2025-50	Sistema SQRDP 11-08-2025	Grupo de Interés Estudiante	Solicitud ayuda para generar pago de inscripción	Se remitió a Registro y Control Académico

*Comprometidos con la Excelencia*



INFORME AUDITORÍA SISTEMA SQRDP TERCER TRIMESTRE 2025

6

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-080-2025	N/A	Correo electrónico 11-08-2025	Grupo de Interés Ciudadanía en general	Solicitud de información programa académico	Se remitió a la Unidad de Sistemas y Electricidad
P	P-081-2025	N/A	Correo electrónico 12-08-2025	Grupo de Interés Estudiante	Solicitud de cursar semestre pendiente por falta de pago de derechos de grado	Se remitió a la Vice rectoría
P	P-082-2025	SQRDP-2025-51	Sistema SQRDP 15-08-2025	Grupo de Interés Estudiante	Solicitud ayuda para generar pago de inscripción	Se remitió a Registro y Control Académico
P	P-083-2025	SQRDP-2025-52	Sistema SQRDP 15-08-2025	Grupo de Interés Docente	Solicitud del certificado de ingresos y retenciones 2024	Se remitió al área de Contabilidad
P	P-084-2025	N/A	Correo electrónico 18-08-2025	Grupo de Interés Estudiante	Solicitud ayuda para matricularse	Se remitió a Registro y Control Académico
P	P-085-2025	SQRDP-2025-53	Sistema SQRDP 21-08-2025	Grupo de Interés Estudiante	Solicitud para recuperar la contraseña del correo electrónico institucional	Se remitió al web máster
P	P-086-2025	N/A	Correo electrónico 2-09-2025	Grupo de Interés Docente	Solicitud de equipo de cómputo y ventilador, para desempeñar sus funciones	Se remitió a Rectoría y a servicios administrativos.
P	P-087-2025	N/A SQRDP-2025-53	Correo electrónico 2-09-2025	Grupo de Interés Docente	Solicitud de equipo de cómputo y ventilador, para desempeñar sus funciones	Se remitió a Rectoría y a servicios administrativos
S	S-003-2025	N/A	Correo electrónico 5-09-2025	Grupo de Interés Ciudadanía en general	Ofrecimiento de los servicios como docente	Se remitió de la Unidad de Sistemas y Electricidad, con la respuesta remitida.

*Comprometidos con la Excelencia*



INFORME AUDITORÍA SISTEMA SQRDP TERCER TRIMESTRE 2025

7

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
D	D-007-2025	SQRDP-2025-54	Link SQRDP 18-09-2025	Grupo de Interés Estudiante	Compañero grabando a los demás sin su autorización	Se remitió a rectoría y a secretaria general
P	P-088-2025	N/A	Correo electrónico 18-09-2025	Grupo de Interés Estudiante	Matrícula pendiente en el CIAF Pereira (R)	Se remitió a vice académica y a la secretaria general
D	D-008-2025	N/A	Correo electrónico 24-09-2025	Grupo de Interés Ciudadanía en general	Denuncia falsedad en documento	Se remitió a rectoría y a secretaria general
D	D-009-2025	N/A	Correo electrónico 24-09-2025	Grupo de Interés Ciudadanía en general	Denuncia Acoso sexual a estudiante	Se remitió a rectoría y a secretaria general
S	S-004-2025	SQRDP-2025-56	Link SQRDP 24-09-2025	Grupo de Interés Sector productivo	Invitación foro ambiental en IE	Se remitió a vice académica y a la unidad de ciencias ambientales y agropecuarias
P	P-089-2025	N/A	Correo electrónico 29-09-2025	Grupo de Interés Sector productivo	Solicitud información sobre solicitud de descuento de nómina a funcionario	Se remitió a secretaria general y pagaduría.  Se respondió el 7 de octubre de 2025

Tabla 1: SQRDP radicadas buzón físico y virtual tercer trimestre 2025. Fuente: Actas Buzón 025 a 036 de 2025.

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

*Comprometidos con la Excelencia*



INFORME AUDITORÍA SISTEMA SQRDP TERCER TRIMESTRE 2025

8

Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Total
<i>Peticiones</i>	7	11	4	22
<i>Sugerencias</i>	0	0	2	2
<i>Quejas</i>	0	0	0	0
<i>Reclamos</i>	0	0	0	0
<i>Denuncias</i>	0	0	3	3
<i>Total</i>	7	11	9	27

Tabla 2: Consolidado SQRDP tercer trimestre 2025. Actas buzón  
Fuente: El Autor

### 6.1.1 Clasificación de las SQRDP por asunto

Durante el tercer trimestre de 2025, los temas de las SQRDP radicadas en los buzones físicos y virtuales se agrupan de la siguiente manera:

Ítem	Asunto	Frecuencia			
		Julio	Agosto	Septiembre	Total
1	Solicitud información académica	4	2	0	6
2	Solicitudes aspectos académico administrativos	3	2	1	6
3	Solicitud dotación equipos para oficina	0	0	2	2
4	Solicitud intervención situaciones con docentes	1	0	0	1
5	Inquietudes sobre aspectos administrativos	0	5	0	5
6	Solicitud verificación título de egresado	0	1	0	1
7	Grabación reunión sin autorización del grupo	0	0	1	1
8	Ofrecimiento de servicio como docente	0	0	1	1
9	Denuncia sobre falsedad en documentos de docente	0	0	1	1
10	Denuncia presunto acoso sexual	0	0	1	1
11	Invitaciones	0	0	1	1
12	Solicitud información descuento por nómina a funcionario	0	0	1	1
		8	10	9	27

Tabla 3: Asunto de las SQRDP radicadas en el buzones físicos y virtuales tercer trimestre 2025  
Fuente: El Autor

*Comprometidos con la Excelencia*



### 6.1.2 Participación grupos de valor

Durante el tercer trimestre de 2025, en las solicitudes radicadas en los buzones físicos y virtuales, se evidencia la participación de los siguientes grupos de valor:

Ítem	Grupo de valor	Frecuencia			Total
		Julio	Agosto	Septiembre	
1	Estudiantes	4	7	2	13
2	Ciudadanía en general	2	2	3	7
3	Egresados	1	0	0	1
4	Sector productivo	1	0	2	3
5	Docentes	0	1	2	3
<i>Total</i>		8	10	9	27

Tabla 4: Participación grupos de valor peticiones buzones físicos y virtuales tercer 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 tercer trimestre de 2025 se radicaron 88 oficios, distribuidos de la siguiente manera:

Tipo de Solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Petición	14	17	41	72
Sugerencias	9	4	3	16
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Total	23	21	44	88

Tabla 5: Consolidado SQRDP tercer trimestre 2025. Ventanilla única. Fuente: El Autor

En la categoría Sugerencias se clasificaron los oficios con temas relacionados con invitaciones.

#### 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 clasificadas como Petición de préstamo de los ambientes de aprendizaje y otros elementos presentó una frecuencia del 20.50%, seguido de las de Sugerencias (felicitaciones, invitaciones y otros), con el 18.00%.

*Comprometidos con la Excelencia*



Se consideró importante incluir las solicitudes de préstamo de elementos y espacios académicos, como 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 2025:

No.	Tema	Frecuencia mensual			Total
		Julio	Agosto	Septiembre	
1	Solicitud de préstamo de espacios de aprendizaje y otros elementos	5	5	8	18
2	Cancelación semestre	0	0	6	6
3	Solicitudes económicas	0	6	9	15
4	Felicitaciones, invitaciones y otros	9	4	3	16
5	Solicitudes Académicas - administrativas	3	0	4	7
6	Reingreso a estudiar	2	1	2	5
7	Solicitudes relacionadas con la presentación de las pruebas T y T.	1	0	0	1
8	Exención trabajo de grado (Acuerdo 100 de 2023)	0	0	5	5
9	Solicitudes financieras	3	3	5	11
10	Aspectos contractuales	0	2	2	4
	TOTAL	23	21	44	88

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

### 6.2.2 Participación grupos de valor

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

Ítem	Grupo de valor	Frecuencia			Total
		Julio	Agosto	Septiembre	
1	Estudiantes	3	5	21	29
2	Ciudadanía en general	0	2	5	7
3	Sector productivo	18	14	16	48
4	Funcionarios/docentes INTEP	2	0	2	4
	Total	23	21	44	88

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

*Comprometidos con la Excelencia*



El grupo de valor Sector Productivo incluye las empresas, entidades públicas y privadas, presentó mayor frecuencia con el 53.40%

### 6.3 CONSOLIDADO SQRDP

De acuerdo con la anterior información, durante el tercer trimestre de 2025, en los buzones físicos, virtuales (27) y ventanilla única (88), se radicaron en total 115 solicitudes clasificadas de la siguiente manera:

Tipo de Solicitud	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Petición	21	28	45	94
Sugerencias	9	4	5	18
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Denuncias	0	0	3	3
Total	30	32	53	115

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

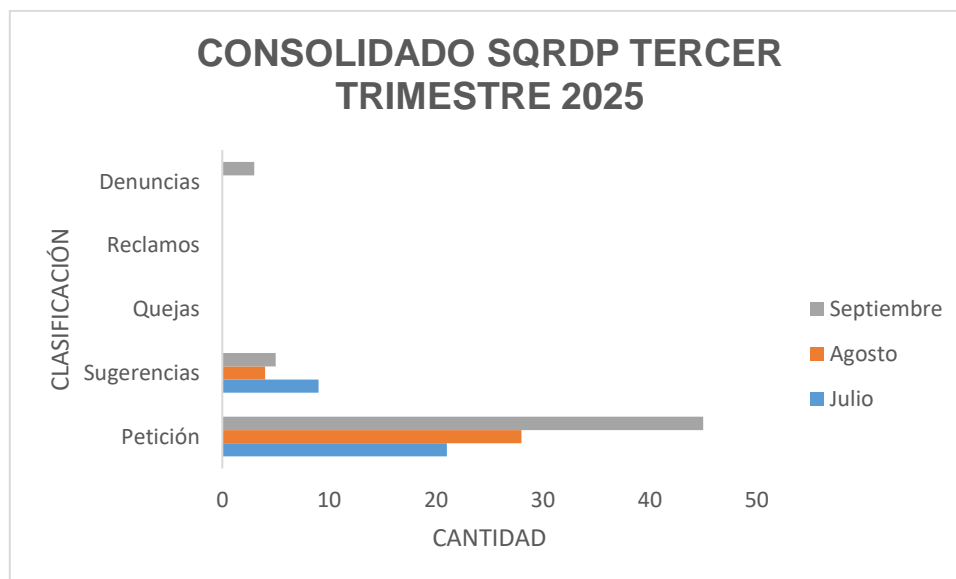


Gráfico 1: Total de SQRDP tercer trimestre 2025

Fuente: El Autor

*Comprometidos con la Excelencia*



### 6.3.1 Clasificación de las SQRDP por asunto

Los temas de las solicitudes radicadas en el sistema de SQRDP, durante el tercer trimestre de 2025, son:

No.	Asunto	Número Peticiones Radicadas tercer trimestre 2025		Total
		Buzón físico y virtual	Ventanilla única	
1	Solicitud información académica	6		6
2	Solicitudes aspectos académico administrativos	6	7	13
3	Solicitud dotación equipos para oficina	2		2
4	Solicitud intervención situaciones con docentes	1		1
5	Inquietudes sobre aspectos administrativos	5		5
6	Solicitud verificación título de egresado	1		1
7	Grabación reunión sin autorización del grupo	1		1
8	Ofrecimiento de servicio como docente	1		1
9	Denuncia sobre falsedad en documentos de docente	1		1
10	Denuncia presunto acoso sexual	1		1
11	Felicitaciones, Invitaciones, agradecimientos, entre otros	1	16	17
12	Solicitud información descuento por nómina a funcionario	1		1
13	Solicitud de préstamo de espacios de aprendizaje y otros elementos		18	18
14	Cancelación semestre		6	6
15	Solicitudes económicas		15	15
18	Reingreso a estudiar		5	5
19	Solicitudes relacionadas con la presentación de las pruebas T y T.		1	1
20	Exención trabajo de grado (Acuerdo 100 de 2023)		5	5
21	Solicitudes financieras		11	11
22	Aspectos contractuales		4	4
	<b>Total</b>	27	88	115

Tabla 9: Consolidado SQRDP por asunto - tercer 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, se duplican la solicitud de información sobre aspectos académicos administrativos.

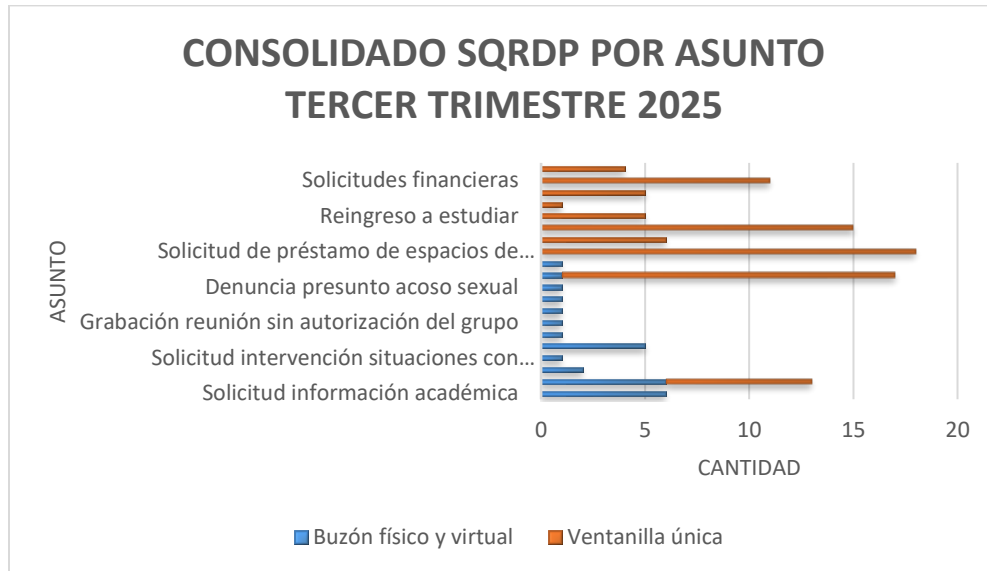


Gráfico 2: Consolidado SQRDP por asunto tercer trimestre 2025. Fuente: El Autor

### 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 tercer trimestre de 2025:

Grupo de Valor	Número Peticiones Radicadas		Total	Participación Porcentual (%)
	Buzón físico y virtual	Ventanilla única		
Estudiantes	13	29	42	36.50
Ciudadanía en general	7	7	14	12.20
Egresados	1	0	1	0.90
Sector productivo	3	48	51	44.30
Funcionarios/docentes INTEP	3	4	7	6.1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>88</b>	<b>115</b>	<b>100.00</b>

Tabla 10: Participación Grupos de Valor en el Sistema SQRDP tercer trimestre 2025. Fuente: El Autor

*Comprometidos con la Excelencia*



Durante el tercer trimestre de 2025 los grupos de valor con mayor participación en la radicación de SQRDP, fueron Sector Productivo y Estudiantes, con el 44.30% y 36.5% respectivamente.

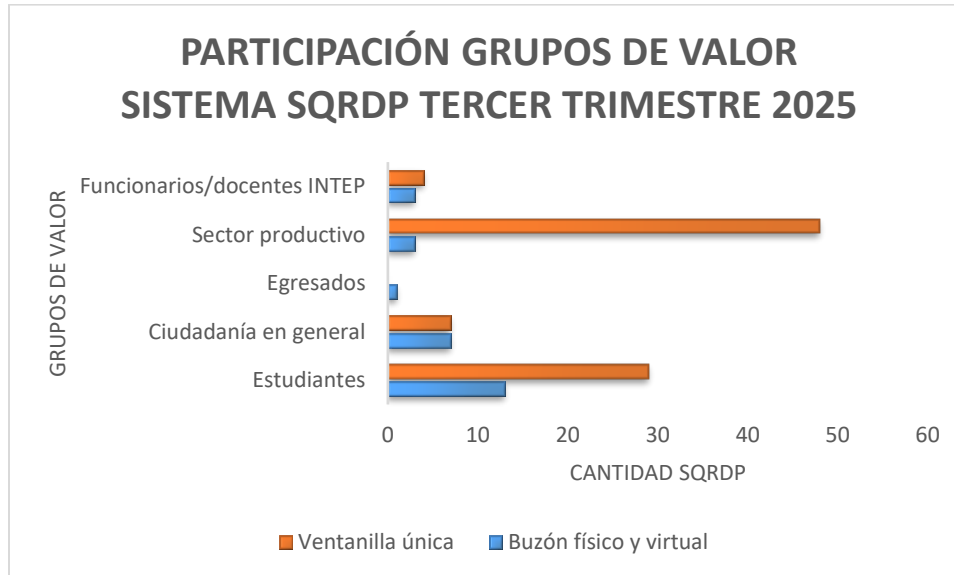


Gráfico 3: Participación grupos de valor en el sistema de SQRDP tercer trimestre 2025  
Fuente: El Autor

#### 6.4 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. COMPARATIVO NÚMERO SQRDP TERCER TRIMESTRE 2024 - 2025

Al comparar el número de peticiones radicadas en ventanilla única y los buzones físicos o virtuales, tercer trimestre 2024 vs 2025, se deduce que no se presentó variación significativa en el número de peticiones radicadas:



INFORME AUDITORÍA SISTEMA SQRDP TERCER TRIMESTRE 2025

15

Tipo de Solicitud	Tercer trimestre 2024	Tercer trimestre 2025	Variación (%)
Peticiones	101	94	-7.4
Sugerencias	1	18	*
Quejas	2	0	Indeterminado
Reclamos	0	0	0
Denuncias	10	3	-2.30
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>115</b>	<b>0.09</b>

Tabla 11: Comparativo número SQRDP tercer trimestre 2024-2025.  
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 primer trimestre de 2025

ÍTEM	FECHA		No. RADICADO	TEMA	TIEMPO DE RESPUESTA (días)	TRASLADO OTRA INSTITUCIÓN	NEGACIÓN INFORMACIÓN
	DÍA	MES					
1	1	7	P-068-2025	Solicitud de información sobre convenios con universidades en Cali para homologar título	10	N/A	N/A
2	3	7	P-070-2025	Solicitud de requisitos para la homologación título de otra institución educativa.	10	N/A	N/A
3	7	7	P-071-2025	Solicitud de información sobre los núcleos básicos del programa de área ambiental	10	N/A	N/A
4	30	7	P-074-2025	Solicitud de información para aplazamiento de semestre	10	N/A	N/A
5	6	8	P-076-2025	Solicitud de información sobre programas académicos y beneficios educativos	10	N/A	N/A
6	11	8	P-080-2025	Solicitud de información programa académico	10	N/A	N/A
7	1	9	R-217	Solicitud información para continuar trámite de Modificación Presupuestal Acuerdos 018, 019, 020 del 13 de agosto y 021 del 5 de agosto del 2025	10	N/A	N/A
8	19	9	R-239	Solicitud Información para continuar trámite de Modificación Presupuestal Acuerdo 023 del 26 de agosto del 2025	10	N/A	N/A
9	29	9	P-089-2025	Solicitud información sobre solicitud de descuento de nómina a funcionario	7	N/A	N/A

Tabla 12: SQRDP clasificadas como solicitudes de información, tercer trimestre 2025. Fuente: el autor

En el transcurso del tercer trimestre de 2025, se gestionó un total de 115 solicitudes. Entre ellas, 9 fueron categorizadas como solicitudes de información pública, lo que constituye el 7.8%. Dichas solicitudes recibieron respuesta oportuna.

*Comprometidos con la Excelencia*



## 9. PROCESOS DISCIPLINARIOS

Se evidenció el cumplimiento en los procesos disciplinarios, cuyos expedientes están bajo la custodia del Secretario General, quien actúa como control disciplinario.

## 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 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 de Colombia (MinTIC).

Como acción correctiva se solicitó al web máster incluir la opción de anexar evidencia en el aplicativo web para radicar las peticiones.

Original firmado

**MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO**

Profesional Universitario

Oficina de Control Interno

Recibido:

Original firmado

**GERMÁN COLONIA ALCALDE**

Rector

*Comprometidos con la Excelencia*