



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 TERCER TRIMESTRE DE 2016

MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO
Profesional Universitario Control Interno

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO,
VALLE-INTEP
ROLDANILLO - VALLE
OCTUBRE - 2016**



Certificado SC 7118-1
GP 178-1



Comprometidos con la Excelencia

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 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, y 2375 de 2006, se incluyó el manual, la política y el procedimiento para la radicación y atención de las Sugerencias, Quejas y Reclamos en el Sistema Integrado de Gestión (MECI, Calidad) 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).

Se ha realizado modificaciones al Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamos, 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 Sugerencias, Quejas y Reclamos a través del uso de cinco (5) buzones físicos ubicados tanto en el campus de la sede principal como en la granja de práctica CEDEAGRO y el CERES El Dovio, además se cuenta con el link respectivo 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 clientes y partes interesadas 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 Sugerencias, Quejas, Reclamos y Derechos de Petición radicados durante la vigencia del tercer trimestre de 2016.





Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE S, Q, R TERCER TRIMESTRE 2016

3

Durante el tercer trimestre de 2016, se realizaron cinco (5) actas de Apertura de Buzón, en las cuales se radicó un (1) Reclamo, R-001 respecto a los temas: Inasistencia de dos docentes a clase y entorno ambiental de salón de clases en Cartago. Convenio CAFENORTE – INTEP. El señor rector dio respuesta al doctor Julián Alberto González Espinal – Gerente Cooperativa de Cafetaleros del Norte del Valle, mediante oficio del 1 de septiembre de 2016, con la respectiva explicación sobre las situaciones para cada caso de la inasistencia de los docentes a clase.

Respecto a las condiciones del medio ambiente de aprendizaje, se controló parcialmente el calor mediante la instalación de tres ventiladores en el salón.

PETICION	III TRIMESTRE 2016
Sugerencias	0
Quejas	0
Reclamos	1
TOTAL:	1

ANÁLISIS

Se evidenció una disminución en el número de solicitudes radicadas, por el Sistema de Sugerencias, quejas y Reclamos. A través del link Contactos, se han recibido solicitudes de información académica de los programas ofertados por la Institución y los costos de los mismos, siendo respondidas por las unidades académicas respectivas.

Se resalta que las SQR fueron respondidas de manera oportuna en el plazo estipulado.

Frente a la disminución en la utilización de los diferentes medios para manifestar las inquietudes por las partes interesadas, se solicitó al proceso de



Certificado SC 7118-1
GP 178-1



Comprometidos con la Excelencia

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 Roldanillo, Valle del Cauca Colombia
www.intep.edu.co - e-mail: rectoria@intep.edu.co





mercadeo el acompañamiento para establecer una estrategia para la promoción del sistema de SQR.

RECOMENDACIONES

Con el objeto de tener control sobre el Sistema de Sugerencias, Quejas, y Reclamos radicados en la Institución, se recomienda utilizar los buzones físicos, correo electrónico institucional, el Link del Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamos, para posteriormente direccionarlos a las oficinas involucradas quienes son los responsables de la respectiva respuesta a la inquietud presentada.

Es importante potencializar el sistema utilizado para la radicación de las peticiones a través de la página web institucional un aplicativo que potencialice el control para optimizar los tiempos de respuesta.

Continuar fomentando el uso del Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamos, en pro del mejoramiento continuo Institucional.

Elaborado por:

MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO

Jefe oficina de Control Interno

