



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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2016

MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO
Jefa oficina Control Interno

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO,
VALLE-INTEP
ROLDANILLO - VALLE
JULIO - 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 primer semestre de 2016.





Durante el primer trimestre de 2016, se realizaron cinco (5) actas de Apertura de Buzón, en las cuales se radicó una (1) queja sobre Fuga de agua en llaves de lavamanos en batería de baños cerca de la cafetería e higiene en batería de baños del Edificio Académico, la cual fue direccionada al proceso de Gestión de Infraestructura; dos (2) sugerencias relacionadas con: Solicitud de información Programa de Sistemas e Informática, respondida en la misma fecha de recepción y una Sugerencia de temas de capacitación para el personal administrativo, trasladada al proceso de Gestión del Talento Humano.

En el segundo trimestre se radicó una sugerencia, respecto al cambio del término “minusválido” y una queja por “Contaminación con excremento de gato en el Edificio La Villa”

CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2016

PETICION	I TRIMESTRE 2016	II TRIMESTRE DE 2016	TOTAL I SEMESTRE 2016
Sugerencias	2	1	3
Quejas	1	1	2
Reclamos	0	0	0
TOTAL:	3	2	5

ANÁLISIS

Se evidenció una disminución en el número de solicitudes radicadas, es de anotar que al hacer seguimiento a las radicadas en el 2015 relacionadas con el servicio de internet para el CERES de El Dovio, se verificó problemas con la continuidad y calidad del servicio, por lo tanto a la fecha se encuentra en proceso el proceso de convocatoria para solucionar el problema.



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





**CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS
PRIMER SEMESTRE 2015**

PETICIÓN	I TRIMESTRE 2015	II TRIMESTRE 2015	TOTAL
Sugerencias	0	2	2
Quejas	2	1	3
Reclamos	0	19	19
TOTAL	2	22	24

En el primer semestre de 2015 se radicaron 24 solicitudes y en el mismo periodo correspondiente a 2016 se radicaron 5.

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

El proceso de Gestión de Infraestructura implementó recorridos de evaluación del estado de las baterías sanitarias para realizar una oportuna corrección de las fallas detectadas, debido a que los estudiantes deben tomar conciencia para cuidar la infraestructura del campus académico.





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

