



# 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**  
Profesional Universitario oficina Control Interno

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO,  
VALLE-INTEP  
ROLDANILLO - VALLE  
ENERO - 2017**



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](http://www.intep.edu.co) - e-mail: [rectoria@intep.edu.co](mailto:rectoria@intep.edu.co)





# Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental  
Nit. 891.902.811-0

## 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 segundo semestre de 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





Durante el cuarto trimestre de 2016, se realizaron siete (7) actas de Apertura de Buzón, en las cuales se radicó una (1) queja sobre Protección datos personales, interpuesta por un docente de la unidad de Ciencias Ambientales y Agropecuarias al recibir un correo que contenía un proceso presentado por dos funcionarios de la Institución.

En el tercer trimestre se radicó un (1) reclamo, respecto a la Inasistencia de dos docentes a clase y entorno ambiental de salón de clases en Cartago, en el marco del Convenio CAFENORTE – INTEP.

### **CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE 2016**

<b>PETICION</b>	<b>I TRIMESTRE 2016</b>	<b>II TRIMESTRE 2016</b>	<b>III TRIMESTRE 2016</b>	<b>IV TRIMESTRE DE 2016</b>	<b>TOTAL PETICIONES 2016</b>
Sugerencias	2	1	0	0	3
Quejas	1	1	0	1	3
Reclamos	0	0	1	0	1
<b>TOTAL:</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>

### **ANÁLISIS**

Al realizar el seguimiento de la eficacia de las acciones implementadas por la institución, se detectó la necesidad de mejorar las condiciones ambientales del salón de clases en la sede Cartago.

Respecto al cumplimiento de la normas sobre protección de datos personales, el Comité GIA debe establecer los protocolos sobre datos abiertos e implementarlos en la Institución.





### CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS VIGENCIA 2015

PETICIÓN	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
Sugerencias	0	3	1	1	5
Quejas	2	1	0	1	4
Reclamos	0	19	0	1	20
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>29</b>

Tomando como base el segundo semestre de 2015, se radicaron 4 solicitudes y en el mismo periodo correspondiente a 2016 se radicaron 2. El total de solicitudes radicadas en la vigencia 2016 fue de 7 frente a 29 radicadas en 2015. Obteniendo una disminución del 31%.

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.

### 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.





## 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 SEGUNDO SEMESTRE 2016

5

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**  
Profesional Universitario oficina de Control Interno



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](http://www.intep.edu.co) - e-mail: [rectoria@intep.edu.co](mailto:rectoria@intep.edu.co)

