



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 PRIMER TRIMESTRE 2016

MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO
Jefa oficina Control Interno

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO,
VALLE-INTEP
ROLDANILLO - VALLE
ABRIL- 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





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 seis (6) buzones físicos ubicados tanto en el campus de la sede principal como en la granja de práctica CEDEAGRO, 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 trimestre 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 primer trimestre de 2016, se realizaron cinco (5) actas de Apertura de Buzones, 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.

CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2016

PETICION	I TRIMESTRE 2016
Sugerencias	2
Quejas	1
Reclamos	0
TOTAL:	3

ANÁLISIS

Se observa un incremento del 33% en la frecuencia de las SQR, frente al primer trimestre de 2015, y no se observa recurrencia en los temas.

TIPO DE PETICIÓN	I TRIMESTRE 2015
Sugerencia	0
Queja	2
Reclamo	0
TOTAL:	2





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 PRIMER TRIMESTRE 2016

4

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

Es importante que el proceso Gestión del Talento Humano potencialice su actuar hacia el mejoramiento del clima organizacional, a través de estrategias motivacionales y de trabajo en equipo, estableciendo claramente las líneas de mando y responsabilidades.

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:

Original Firmado

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 - e-mail: rectoria@intep.edu.co

