



**INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS,  
RECLAMOS Y DENUNCIAS  
PRIMER TRIMESTRE DE 2019**

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

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO,  
VALLE-INTEP  
ROLDANILLO - VALLE  
ABRIL 2019**

INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, VALLE - INTEP  
Nit. 891.902.811-0  
Carrera 7 # 10 - 20; Roldanillo, Valle del Cauca, Colombia  
PBX: +57 (2) 2298586  
[www.intep.edu.co](http://www.intep.edu.co)  
[rectoria@intep.edu.co](mailto:rectoria@intep.edu.co)

*Comprometidos con la Excelencia*



## 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 y Reclamos 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).

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, Reclamos y Denuncias, a través del uso de cuatro (4) buzones físicos ubicados tanto en el campus de la sede principal como en la granja de práctica CEDEAGRO y el sede 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 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.

*Comprometidos con la Excelencia*

INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, VALLE - INTEP  
Nit. 891.902.811-0  
Carrera 7 # 10 - 20; Roldanillo, Valle del Cauca, Colombia  
PBX: +57 (2) 2298586  
www.intep.edu.co  
rectoria@intep.edu.co



En este informe se presenta el consolidado de las Sugerencias, Quejas, Reclamos y Derechos de Petición radicados durante la vigencia del primer trimestre de 2019.

Durante el primer trimestre de 2019, se realizaron nueve (9) actas de Apertura de Buzón. Los Derechos de Petición se radicaron en la ventanilla única y a través de otros medios.

PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Derechos de petición	0	0	5	5
Sugerencias	2	1	0	3
Quejas	0	2	0	2
Reclamos	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0
<b>TOTAL:</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>10</b>

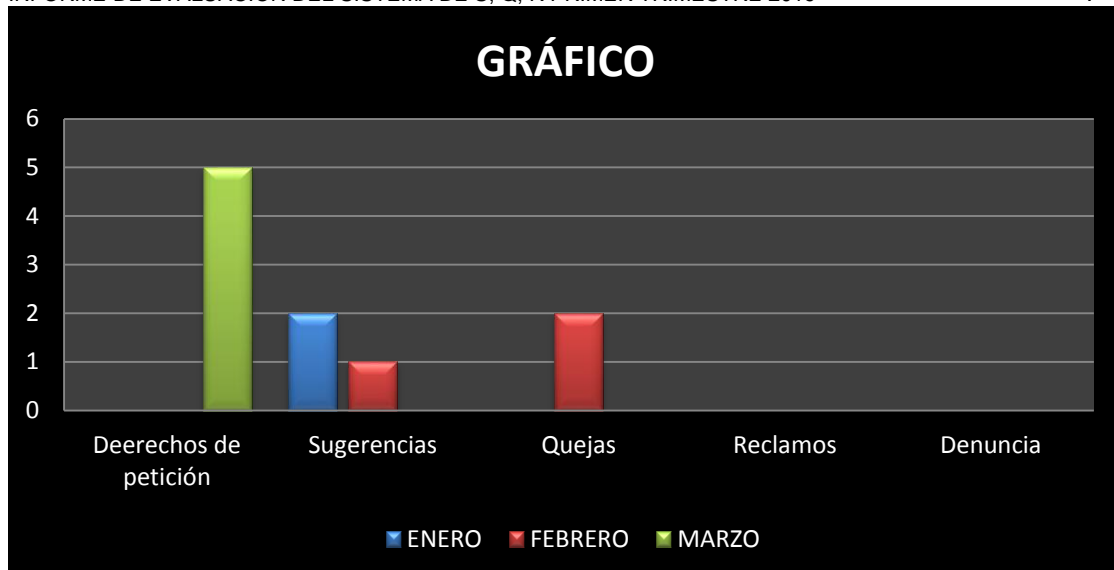
Tabla 1: Consolidado de Derechos de Petición, Sugerencias, Quejas y Reclamos – Primer Trimestre 2019.

Fuente: El autor.

*Comprometidos con la Excelencia*

INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, VALLE - INTEP  
Nit. 891.902.811-0  
Carrera 7 # 10 - 20; Roldanillo, Valle del Cauca, Colombia  
PBX: +57 (2) 2298586  
www.intep.edu.co  
rectoria@intep.edu.co





## 2. SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS:

Durante el primer trimestre de 2019, se radicaron dos quejas:

S, Q, R o D	NÚMERO DE RADICACIÓN	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
S	S-001-2019	Correo electrónico 22-01-2019	Héctor Fabio Álzate fafouno@hotmail.com Móvil: 3136481534	Solicitud de información sobre formulario de inscripción	Se remitió a Registro y Control Académico.  Telefónicamente se realizó seguimiento a la gestión realizada, el señor Héctor Fabio Álzate respondió que efectivamente su hija se encuentra estudiando T.P en contabilidad y costos en la sede Cali.
S	S-002-2019	Correo electrónico 28-01-2019	Yhonny Rivera García Yhonnyrivera11@gmail.com Móvil: 3136481514	Solicitud de E-mail de certificado de ingresos y retenciones del año 2017.	El Secretario General remitió la solicitud a la contadora.  Se brindó la información pertinente al solicitante.
Q	Q-003-2019	Correo electrónico	Lourdes Ibarwen Trujillo Móvil: 891.902.811-0	Solicitud de información relacionada con la convocatoria Valle Ir.	La solicitud fue remitida a la Unidad de Emprendimiento, para su

*Comprometidos con la Excelencia*

INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL  
Carrera 7 # 10 - 20; Roldanillo, Valle del Cauca, Colombia  
PBX: +57 (2) 2298586  
www.intep.edu.co  
rectoria@intep.edu.co



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE S, Q, R PRIMER TRIMESTRE 2019

5

		14-02-2019	lourdesibarwen@gmail.com Móvil: 3022229773		respuesta.
Q	Q-001-2019	Correo electrónico 19-02-2019	Karinmunoz023@gmail.com Móvil: 3155345926	Queja relacionada con correo electrónico (@intep.edu.co)	La queja fue remitida al responsable de la infraestructura tecnológica.
Q	R-002-2019	Buzón físico 28-02-2019	Estudiante-Anónimo@	Queja relacionada con el servicio de wifi del INTEP	La queja se remitió al líder del Proceso Gestión de Infraestructura.

Tabla 3: SQRD clasificadas primer trimestre 2019  
Fuente: El Autor

Las SQRD no presentaron recurrencia en los temas expuestos.

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

Según el reporte del software SEVENET que es operado en la ventanilla única de la Institución, en el primer trimestre se radicaron cinco (5) derechos de petición, a los cuales se les dio trámite. Anexo 1 Reporte correspondencia.

*Comprometidos con la Excelencia*

INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, VALLE - INTEP  
Nit. 891.902.811-0  
Carrera 7 # 10 - 20; Roldanillo, Valle del Cauca, Colombia  
PBX: +57 (2) 2298586  
www.intep.edu.co  
rectoria@intep.edu.co



## CONSOLIDADO SQRD - PRIMER TRIMESTRE 2018- PRIMER TRIMESTRE 2019

A continuación se presenta el consolidado de las SQRD, radicadas en el INTEP, a través de los diferentes medios:

PETICION	I TRIMESTRE DE 2018	I TRIMESTRE DE 2019	TOTAL COMPARATIVO 2018-2019 (%)
Denuncias	0	0	0
Sugerencias	2	2	0
Quejas	2	3	33.33
Reclamos	0	0	0
Derechos de petición	8	5	-60.00
<b>TOTAL:</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>16.66</b>

### PROCESOS DISCIPLINARIOS

Se evidenció el cumplimiento del debido proceso en los cuatro procesos disciplinarios, cuyos expedientes reposan a cargo del Secretario General, quien actúa como control disciplinario interno, asesorado de un asesor jurídico externo.

### RECOMENDACIONES

Con el objeto de tener control sobre el Sistema de Sugerencias, Quejas, Reclamos y denuncias radicados en la Institución, se recomienda utilizar los buzones físicos, correo electrónico institucional, el link del Sistema de Sugerencias, Quejas, Reclamos y Denuncias 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  
Nit. 891.902.811-0  
Carrera 7 # 10 - 20; Roldanillo, Valle del Cauca, Colombia  
PBX: +57 (2) 2298586  
www.intep.edu.co  
rectoria@intep.edu.co

*Comprometidos con la Excelencia*



Se requiere unificar la responsabilidad del control para la salvaguarda de los expedientes de los procesos surgidos por la gestión de los derechos de petición recibidos por medios diferentes a los buzones físicos y al aplicativo dispuesto en la página web para el sistema de SQRD.

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.

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

Elaborado por:

Original Firmado

**MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO**

Oficina de Control Interno

Anexo: Reporte correspondencia Ventanilla Única

INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, VALLE - INTEP  
Nit. 891.902.811-0  
Carrera 7 # 10 - 20; Roldanillo, Valle del Cauca, Colombia  
PBX: +57 (2) 2298586  
www.intep.edu.co  
rectoria@intep.edu.co

*Comprometidos con la Excelencia*