



**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 Y DENUNCIAS
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019**

MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO
Profesional Universitario oficina Control Interno

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

Comprometidos con la Excelencia

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 Ext. 101 Roldanillo, Valle del Cauca Colombia
www.intep.edu.co - e-mail: rectoria@intep.edu.co



1. INTRODUCCIÓN

El Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle – INTEP, a partir de los Decretos 4110 de 2004, 2375 de 2006, 1499 de 2017, incluyó el manual, la política y el procedimiento para la radicación y atención de las Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Peticiones en el Modelo Integrado de Gestión y Gestión (MIPG). Los tiempos estipulados para dar respuestas obedecen a lo normado en la Ley 1755 de 2015.

El Sistema de SQRDP, se ha actualizado para 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 micro-sitio respectivo en la página web institucional.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del Artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 648 de 2017 expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública; es la encargada del seguimiento a las respuestas de los Derechos de Petición.

La participación de los grupos de valor en la radicación de sus inquietudes, es una entrada fundamental para el logro de la aplicación de las políticas relacionadas con Participación Ciudadana y del mejoramiento del Sistema Integrado de Planeación y Gestión, especialmente si se cuenta con la alta dirección y los funcionarios de la institución

2. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la eficiencia y oportunidad en la respuesta emitida por el INTEP ante las solicitudes de sus grupos de valor.

3. ALCANCE

El seguimiento se enfoca en la verificación de las solicitudes radicadas durante el periodo 1 de abril a 30 de junio de 2019; a realizar por la Oficina de Control Interno, según lo dispuesto en el Artículo 2.2.21.4.9 del Decreto 648 de 2017.



4. NORMATIVIDAD

Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Decreto 648 de abril 19 de 2017: Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.

5. METODOLOGÍA

Para el desarrollo lo de la evaluación se llevó a cabo las siguientes actividades:

- a. Solicitud de información relacionada ante la ventanilla única.
- b. Revisión estado de las SQRDP
- c. Elaboración del informe de seguimiento para su posterior publicación en la página web de la institución.

6. ANÁLISIS

Durante el segundo trimestre de 2019, se realizaron 12 actas de Apertura de Buzón y a través de la Ventanilla Única se radicaron dos Derechos de Petición, en donde se radicaron las siguientes solicitudes:

PETICION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Derechos de petición	2	0	0	2
Sugerencias	1	0	0	1
Quejas	0	0	2	2
Reclamos	0	1	0	1
Denuncia	0	0	0	0
TOTAL	3	1	2	6

Tabla 1: Derechos de Petición, Sugerencias, Quejas y Reclamos – Segundo Trimestre 2019. Radicados buzones físicos y correo electrónico. Fuente: El autor.

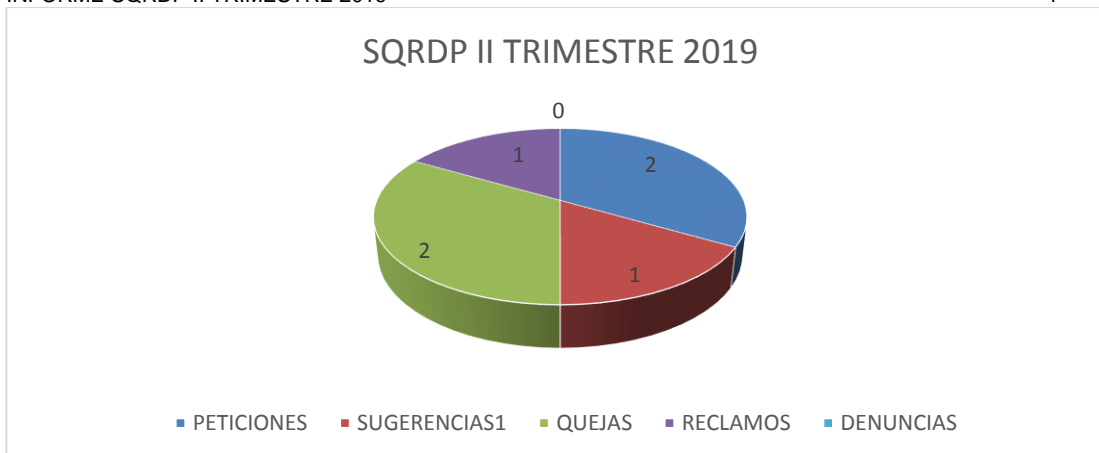


Figura 1: Derechos de Petición, Sugerencias, Quejas y Reclamos – Segundo Trimestre 2019. Radicados buzones físicos y Correo electrónico. Fuente: El autor

2. SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS:

Las solicitudes radicadas a través de correo electrónico, buzones físicos y radicadas en ventanilla único durante el segundo trimestre de 2019, son:

S, Q, R o D	NÚMERO DE RADICACIÓN	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
R	R-001-2019	Correo electrónico 29-05-2019	elkin58jimenez@hotmail.com Teléfono: 3146661192	Petición relacionada con actualización de nota académica.	La petición fue remitida a la unidad de Administración y Contaduría, donde se le dio respuesta.
S	S-004-2019	Link Contacto del INTEP 02-07-2019	GINA MARTÍNEZ Aspirante a estudiante Ginavml02@gmail.com Teléfono: 3136651767	Solicitud de información sobre formulario de inscripción	La fue remitida al funcionario de atención al usuario.
Q	Q-003-2019	Correo electrónico 10-06-2019	CAMILO ANDRÉS URIBE BERNAL Estudiante sede Cali camiloaj5@hotmail.com Teléfono: 3145225538	Queja relacionada con la activación número de cédula para ingresar a la página a realizar la calificación docente.	La queja fue remitida a la unidad de Administración y Contaduría, donde se le dio respuesta.
Q	Q-004-2019	Link Contacto del INTEP 21-06-2019	YORMAN CASIERRA GRANADA Aspirante a estudiante yormancasierra1997@gmail.com Teléfono: 3145225538	Queja relacionada con la falta de información para dar continuidad al proceso de inscripción	La queja fue remitida al funcionario de atención al usuario.

Tabla 2: Clasificación SQRD - segundo trimestre 2019
Fuente: El Autor



Derechos de Petición radicados en ventanilla única:

Nº	Nº DE RADICADO	FECHA	SOLICITANTE	DESTINATARIO
1	305	03/04/2019	JOSE HORACIO REYES RUIZ	SECRETARÍA GENERAL - William Gómez Valencia
2	423	16/05/2019	CENTRO CLOMBIANO DE DERECHOS REPROGRÁFICOS	UCAYA – Sandra Patricia Toro Gallego

Fuente: Reporte Ventanilla Única.

Durante el segundo trimestre de 2019, se radicaron dos derechos de petición

Las SQRD no presentaron recurrencia en los temas expuestos.

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

COMPARATIVO SQRD - SEGUNDO TRIMESTRE 2018 vs SEGUNDO TRIMESTRE 2019

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

PETICIÓN	II TRIMESTRE DE 2018	II TRIMESTRE DE 2019	VARIACIÓN 2018 - 2019 (%)
Denuncias	0	0	0
Sugerencias	0	1	100
Quejas	3	2	(-50)
Reclamos	1	1	0
Derechos de petición	2	2	0
TOTAL	6	6	0

Tabla 3: Comparativo SQRD - segundo trimestre 2019 vs 2018

Fuente: El Autor

CONSOLIDADO SQRDP PRIMER SEMESTRE DE 2019

A continuación se presenta el número de solicitudes radicadas en cada trimestre del primer semestre de 2019:

Comprometidos con la Excelencia



PETICION	I TRIMESTRE 2019	II TRIMESTRE DE 2019	TOTAL PRIMER SEMESTRE 2019
Denuncias	0	0	0
Derechos de Petición	5	2	7
Sugerencias	3	1	4
Quejas	2	2	4
Reclamos	0	1	1
TOTAL	10	6	16

Tabla 4: Consolidado Derechos de Petición, Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias - Primer Semestre 2019.
Fuente: El autor.

COMPARATIVO SQRD PRIMER SEMESTRE 2019 VS 2018

PETICIÓN	TOTAL I SEMESTRE 2018	TOTAL I SEMESTRE 2019	VARIACIÓN 2018 - 2019 (%)
Derechos de Petición	12	7	(-42)
Sugerencias	2	4	50
Quejas	5	4	25
Reclamos	1	1	0
Denuncias	0	0	0
TOTAL	20	16	(-25)

Tabla 5: Comparativo SQRDP Primer Semestre 2019 VS Primer Semestre 2018
Fuente: El Autor

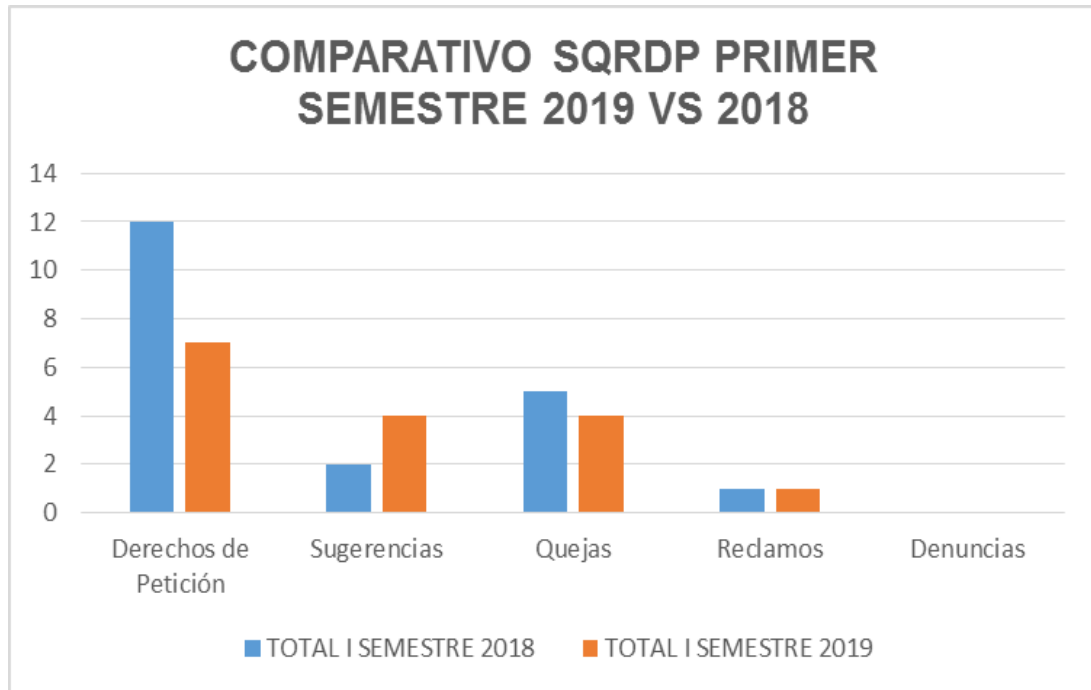


Figura 2: Comparativo SQRD Primer Semestre 2019 Vs 2018
Fuente: El Autor

PROCESOS DISCIPLINARIOS

Se evidenció el cumplimiento del debido proceso en los cuatro procesos disciplinarios, cuyos expedientes están a cargo del Secretario General, quien funge como control disciplinario, asesorado por un abogado externo contratado por la institución.

RECOMENDACIONES

Con el objeto de tener control sobre el Sistema de Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición 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.

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

Comprometidos con la Excelencia



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

INFORME SQRDP II TRIMESTRE 2019

8

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

Comprometidos con la Excelencia