



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, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN CUARTO TRIMESTRE DE 2020

MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO
Profesional Universitario oficina Control Interno

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO,
VALLE-INTEP
ROLDANILLO - VALLE
ENERO 2021**

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, Reclamos, Denuncias y Peticiones – SQRDP, 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). Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Se ha realizado modificaciones al Sistema de SQRDP, 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 SQRDP, a través del uso de tres (3) buzones físicos ubicados tanto en el campus de la sede principal, además se cuenta con el aplicativo 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.

En este informe se presenta el consolidado de las SQRDP radicados durante la vigencia del cuarto trimestre de 2020 y a su vez en el segundo semestre de la misma vigencia.

Durante el cuarto trimestre de 2020, se realizaron 12 actas de Apertura de Buzón.

Comprometidos con la Excelencia



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 octubre a 31 de diciembre de 2020; 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.

Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

5. METODOLOGÍA

Para el desarrollo 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 cuarto trimestre de 2020, se realizaron 12 actas de Apertura de Buzón, se radicaron las siguientes solicitudes:

Tabla 1: SQRDP clasificadas Cuarto Trimestre 2020

Fuente: Actas Buzón. El Autor



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2020-4

4

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-036-2020	SQRD-2020-80	Aplicativo web 05-10-2020	ANÓNIMO veeduriantep@gmail.com Grupo de Valor: N/A	Derecho de petición de información el contrato SA – 006 - 2020	La petición se remitió al Rector y al Secretario General, para respuesta.
Q	Q-011-2020	SQRD-2020-81	Aplicativo web 06-10-2020	Grupo de Valor Sociedad en general	No aparece el link o PDF editable para inscribirse en la Convocatoria Educación Terciaria - 05102020.	La petición se remitió al señor Rector, para su respuesta
P	P-037-2020	No aplica	Aplicativo web 06-10-2020	Grupo de Valor Estudiante	Solicita Constancia de Estudio	La petición se remitió a Registro y Control, para la respuesta. Nota: Registro y control, dio respuesta oportuna la estudiante tenía confusión con el pago del valor de las estampillas Departamentales.
P	P-038-2020	No aplica	Aplicativo web Contactos 20-10-2020	Grupo de Valor: Egresados	Solicitud información sobre trámite para obtener el Certificado de Notas.	La petición se remitió a Registro y Control Académico, para respuesta.
P	P-039-2020	SQRDP-2020-83	Aplicativo web Contactos 31-10-2020	Grupo de Valor: Egresados	Solicitud información sobre trámite para obtener copia del diploma y acta de grado.	La petición se remitió a Registro y Control Académico, para respuesta.
P	P-040-2020	SQRDP-2020-84	Aplicativo web Contactos 03-11-2020	Grupo de Interés: Sociedad en general	Solicitud de apoyo para inscribirse en el curso gratuito virtual de tablas dinámicas en Excel.	La petición se remitió a la Coordinadora del Extensión.



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2020-4

5

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
R	R-009-2020	No aplica	Reporte verbal en la oficina de Control Interno 25-11-2020	Grupo de Interés: Docente	Dificultad para conectarse virtualmente con las sustentaciones de trabajos de grado	La petición fue remitida al proceso de Gestión de Infraestructura.
P	P-041-2020	No aplica	Correo electrónico control interno 09-12-2020	Grupo de Interés: Estudiante	Solicitud de información correo electrónico de Pasantías.	Se dio respuesta desde la oficina de Control Interno.
P	P-042-2020	SQRDP-2020 - 85	Aplicativo SQRDP 10-12-2020	Grupo de Interés: Estudiante	Solicitud de colaboración para el diligenciamiento de la evaluación docente	Se remitió a Infraestructura Tecnológica para repuesta.
P	P-043-2020	SQRDP-2020 - 86	Aplicativo SQRDP 10-12-2020	Grupo de Interés: Estudiante	Solicitud de colaboración para el diligenciamiento de la evaluación docente.	Se remitió a Infraestructura Tecnológica para repuesta.
P	P-044-2020	SQRDP-2020 - 87	Aplicativo SQRDP 11-12-2020	Grupo de Interés: Egresado	Solicitud de información sobre las maestrías en convenio con la Universidad Nacional.	Se remitió a la Unidad de Ciencias Ambientales y Agropecuarias
P	P-045-2020	SQRDP-2020 - 88	Aplicativo SQRDP 15-12-2020	Grupo de Interés: Estudiante	Solicitud de colaboración para el diligenciamiento de la evaluación docente.	Se remitió a la unidad académica de Administración y Contaduría para repuesta.
R	R-010-2020	SQRDP-2020 - 89	Aplicativo SQRDP 16-12-2020	Grupo de Interés: Estudiante	Presunto incumplimiento del Reglamento por parte de un docente	Se remitió a la Unidad de Ciencias Ambientales y Agropecuarias
P	P-046-2020	SQRDP-2020 - 90	Aplicativo SQRDP 21-12-2020	Grupo de Interés: Estudiante	Solicitud beneficio descuento pago derechos de grado	Se remitió a Rectoría para repuesta.



Reporte de los grupos de valor que radicaron SQRDP durante el cuarto trimestre de 2020:

GRUPO DE VALOR	No. PETICIONES RADICADAS
Estudiantes	7
Egresados	3
Docentes	1
Sector productivo	0
Sociedad en general	2
Anónimo	1
TOTAL PETICIONES	14

Se observa que las SQRDP radicadas en los buzones y en el aplicativo web, no presentaron recurrencia en los temas expuestos.

Se resalta que las SQRDP se respondieron de manera oportuna en el plazo estipulado.

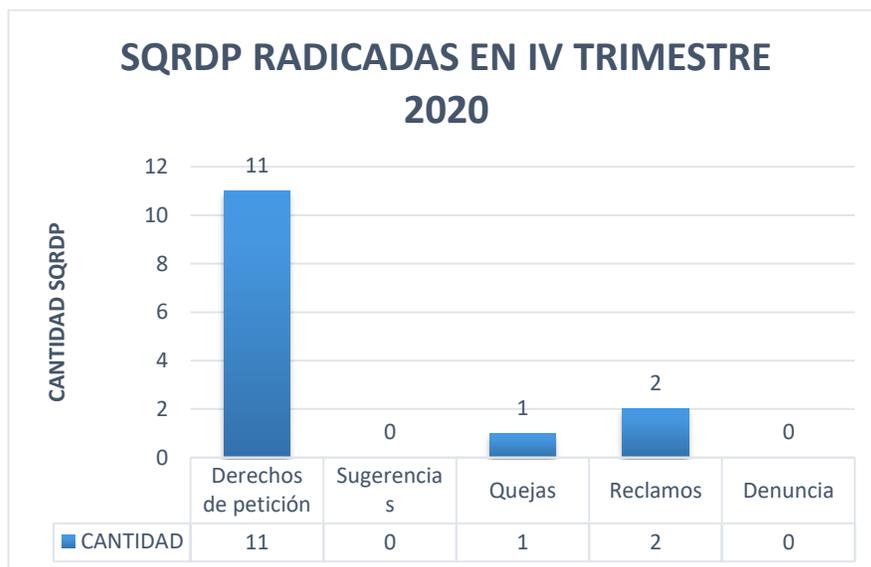
Tabla 1: Consolidado de Derechos de Petición, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Denuncias – Cuarto Trimestre 2020.

PETICION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Derechos de petición	4	1	6	11
Sugerencias	0	0	0	0
Quejas	1	0	0	1
Reclamos	0	1	1	2
Denuncia	0	0	0	0
TOTAL	5	2	7	14

Fuente: El Autor.



Gráfico 1: Consolidado de Derechos de Petición, Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición – cuarto trimestre 2019.

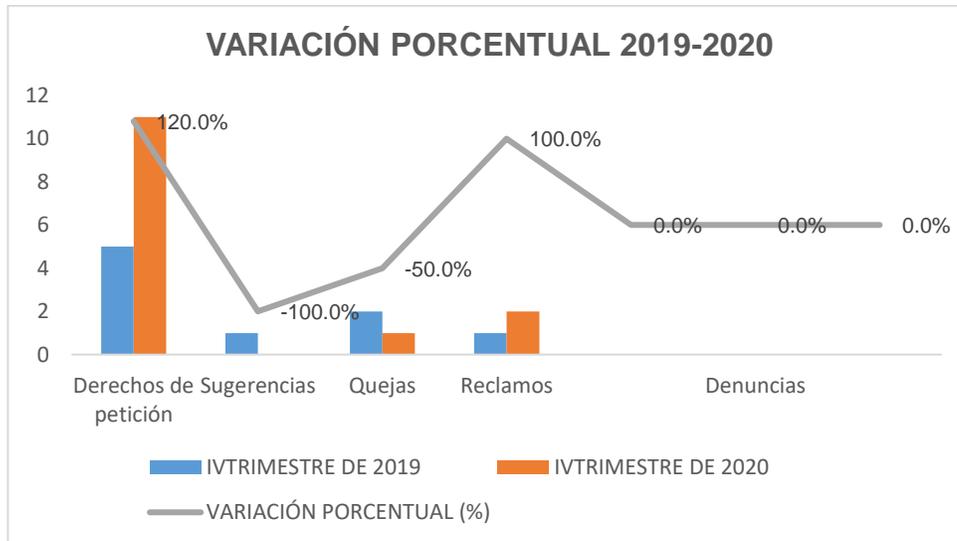


Fuente: El Autor

COMPARATIVO SQRDP CUARTO TRIMESTRE 2019 VS CUARTO TRIMESTRE 2020

A continuación, se presenta la variación porcentual entre 2019-4 y 2020-4 de las SQRDP, radicadas en el INTEP, a través de los buzones físicos y :

PETICION	IV TRIMESTRE DE 2019	IV TRIMESTRE DE 2020	VARIACIÓN 2019-2020 (%)
Denuncias	0	0	Indeterminado
Sugerencias	1	0	(-100)
Quejas	2	1	(-50)
Reclamos	1	2	100
Derechos de petición	5	11	120
TOTAL:	9	14	55.56



En medio físico, se radicaron en el sistema de ventanilla única SEVENET, 70 peticiones, distribuidas con los siguientes temas:

No.	TEMA	CANTIDAD
1	Reintegro de dinero	5
2	Ampliación plazo de pago matrícula	1
3	Cruce de cuentas	12
4	Devolución dinero Generación E	10
5	Devolución pago de matrícula	1
6	Devolución inscripción por no apertura programa	3
7	Retiro programa académico	4
8	Prórroga Pago de matrícula	8
9	Prórroga Pago seminario de grado	2
10	Prórroga correcciones trabajo de grado	1
11	Solicitud para realizar seminario de grado	1
12	Solicitud propuesta temas seminario de grado	1
13	Cancelación semestre	9
14	Retiro semestre	1
15	Autorización monitores III semestre Procesos Agroindustriales	1
16	Cambio de clases	1
17	Reingreso y Homologación	1
18	Solicitud pago derechos de grado (Monitoria)	1
19	Solicitud ampliación monitoria	2
20	Solicitud financiación matrícula	2
21	Solicitud estudiante CERES El Dovio	1
22	Reembolso por beca	1
23	Descuento por créditos libranza	1
	TOTAL	70



Grupo de valor:

Por grupo de valor 69 corresponden a peticiones radicadas por estudiantes y una por el sector productivo.

4. PROCESOS DISCIPLINARIOS

Se evidenció el cumplimiento del debido proceso en los procesos disciplinarios, cuyos expedientes están bajo la custodia del Secretario General, quien actúa como control disciplinario, asesorado de un jurídico externo.

5. 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 respectivo link, para posteriormente direccionarlos a las oficinas involucradas quienes son los responsables de la respectiva respuesta a la inquietud presentada.

Se requiere unificar la responsabilidad sobre la política de atención al ciudadano, para la socialización y seguimiento a sus componentes.

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.

MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO
Profesional Universitario
Oficina de Control Interno

Recibido:

GERMÁN COLONIA ALCALDE
Rector

Comprometidos con la Excelencia