



**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 2021

MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO
Profesional Universitario oficina Control Interno

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO,
VALLE-INTEP
ROLDANILLO - VALLE
ENERO 2022**

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 y la ventanilla única.

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 2021 y a su vez en el segundo semestre de la misma vigencia.

Durante el cuarto trimestre de 2021, 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 2021; 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 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 cuarto trimestre de 2021, se realizaron 12 actas de Apertura de Buzón, se radicaron las siguientes solicitudes:



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2021-4
Tabla 1: SQRDP clasificadas Cuarto Trimestre 2021
Fuente: Actas Buzón. El Autor

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-0103-2021	R-391	Ventanilla única 01-10-2021	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud continuidad docente de inglés	El oficio está al rector
P	P-0104-2021	R-393	Ventanilla única 05-10-2021	Grupo de interés Institución de Educación Media	Alerta deserción por situación económica	El oficio está dirigido a Articulación
P	P-0105-2021	R-401	Ventanilla única 07/10-2021	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud devolución de dinero	El oficio está dirigido a Finanzas
P	P-0106-2021	R-403	Ventanilla única 11-10-2021	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud cambio de docente	El oficio está al rector
P	P-0107-2021	R-409	Ventanilla única 12-10-2021	Grupo de interés Estudiantes	Derecho de petición	El oficio está dirigido a vicerrectoría
P	P-0108-2021	R-411	Ventanilla única 15/10-2021	Grupo de interés Docente	Solicitud consignación aportes a Colpensiones	El oficio está dirigido a Secretaría General



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2021-4

5

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-0109-2021	R-415	Ventanilla única 21-10-2021	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud solución asunto académico	El oficio está al rector
P	P-0110-2021	No aplica	Sistema Contacto 21-10-2021	Grupo de interés Egresados	Solicitud desembolso dinero Generación E	El área financiera respondió el 22 de octubre de 2021
P	P-0111-2021	No aplica	Correo electrónico 28-10-2021	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud cambio de contraseña en la plataforma de notas académicas	El oficio está al web máster.
P	P-0112-2021	R-429	Correo electrónico 05-11-2021	Grupo de interés Órganos de Control del estado	Solicitud de información	El oficio está dirigido al Rector
P	P-0113-2021	No aplica	Correo electrónico 12-11-2021	Grupo de interés Ex estudiante	Solicitud información para terminar programa académico	El oficio se direccionó a la unidad académica de Administración y Contaduría.
P	P-0114-2021	R-437	Ventanilla única 16-11-2021	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud devolución saldo a favor	El oficio va dirigido al área financiera
P	P-0115-2021	R-446	Ventanilla única 25-11-2021	Grupo de interés Gobernación del Valle	Remisión competencia por SADE 1447320	El oficio va dirigido a Rectoría
P	P-0116-2021	R-451	Correo electrónico 01-12-2021	Grupo de interés Entidad del estado	Solicitud cargue de información en plataforma tecnológica	El oficio va dirigido a Talento Humano

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



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2021-4

6

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-0117-2021	R-452	Ventanilla única 01-12-2021	Grupo de interés Docentes	Solicitud retiro como jurado de votación	El oficio va dirigido a Talento Humano
P	P-0118-2021	R-454	Ventanilla única 01-12-2021	Grupo de interés Estudiantes	Solicitud para realizar proceso de grado	El oficio va dirigido a Vicerrectoría académica
P	P-0119-2021	R-456	Ventanilla única 03-12-2021	Grupo de interés Gobernación del Valle	Remisión por competencia SADE 1452619 del 25-11-2021	El oficio va dirigido al Rector al Rector
P	P-0120-2021	R-464	Ventanilla única 09-12-2021	Grupo de interés Estudiante	Solicitud inscripción pago de	El oficio va dirigido a contabilidad
P	P-0121-2021	R-465	Ventanilla única 10-12-2021	Grupo de interés Gobernación del Valle	Oficio persuasivo #1057152	El oficio va dirigido a contabilidad
P	P-0122-2021	R-467	Correo electrónico 13-12-2021	Grupo de interés Estudiantes	Reembolso excedente a favor	El oficio va dirigido a finanzas
P	P-0123-2021	R-471	Ventanilla única 15-12-2021	Grupo de interés Entidad del estado	Solicitud cargue de información en plataforma tecnológica	El oficio va dirigido al Rector
P	P-0124-2021	R-472	Ventanilla única 15-12-2021	Grupo de interés Estudiante	Solicitud condonación derechos de grado	El oficio va dirigido al Rector

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



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2021-4

7

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-0125-2021	R-475	Ventanilla única 15-12-2021	Grupo de interés Estudiante	Solicitud de autorización de proceso de grado	El oficio va dirigido al Rector
P	P-0126-2021	R-478	Correo electrónico 20-12-2021	Grupo de interés Estudiantes	Solicitudes de grado	El oficio va dirigido a Registro y Control Académico
P	P-0127-2021	R-480	Ventanilla única 21-12-2021	Grupo de interés Entidad del estado	Solicitud cargue de información en plataforma tecnológica	El oficio va dirigido a Talento Humano
P	P-0128-2021	No aplica	Correo electrónico 23-11-2021	Grupo de interés Sector productivo	Solicitud certificación título	El oficio es para otra institución, se dio respuesta.

6.1 REPORTE GRUPO DE VALOR O INTERÉS

Los grupos de valor que radicaron SQRDP durante el cuarto trimestre de 2021:

GRUPO DE VALOR	No. PETICIONES RADICADAS 2021-4
<i>Estudiantes</i>	14
<i>Egresados</i>	1
<i>Docentes</i>	2
<i>Sector productivo</i>	1
<i>Entidades Estatales</i>	7
<i>Organismos de control</i>	1
TOTAL PETICIONES	26

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

Se resalta que el 100% de las SQRDP se respondieron de manera oportuna en el plazo estipulado.

Comprometidos con la Excelencia



Tabla 1: Consolidado de Derechos de Petición, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Denuncias – Cuarto Trimestre 2021.

<i>PETICION</i>	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<i>Derechos de petición</i>	9	4	13	26
<i>Sugerencias</i>	0	0	0	0
<i>Quejas</i>	0	0	0	0
<i>Reclamos</i>	0	0	0	0
<i>Denuncia</i>	0	0	0	0
TOTAL	9	4	13	26

Fuente: El Autor.

6.2 COMPARATIVO SQRDP CUARTO TRIMESTRE 2020 VS CUARTO TRIMESTRE 2021

A continuación, se presenta la variación porcentual entre 2020-4 y 2021-4 de las SQRDP, radicadas en el INTEP, en los diferentes medios implementado por el INTEP:

Comprometidos con la Excelencia



PETICION	IV TRIMESTRE DE 2020	IV TRIMESTRE DE 2021	VARIACIÓN 2019-2020 (%)
Denuncias	0	0	0
Sugerencias	0	0	0
Quejas	1	0	(-100)
Reclamos	2	0	(-100)
Derechos de petición	11	26	136.36
TOTAL:	14	26	55.56

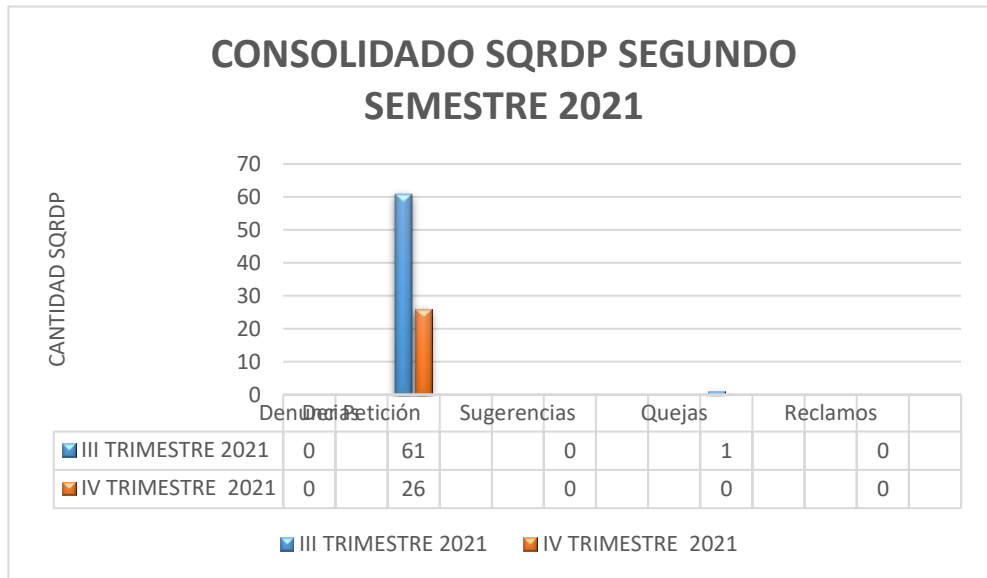
6.3 CONSOLIDADO SQRDP SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

A continuación, se presenta el número de solicitudes radicadas en el segundo semestre de 2021:

PETICION	III TRIMESTRE 2021	IV TRIMESTRE 2021	TOTAL
Denuncias	0	0	0
Derechos de Petición	61	26	87
Sugerencias	0	0	0
Quejas	1	0	1
Reclamos	0	0	0
TOTAL	62	26	88



Gráfico 1: Consolidado de Derechos de Petición, Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias y Derechos de Petición – Segundo Semestre 2021.



4. PROCESOS DISCIPLINARIOS

Como resultado del proceso auditor efectuado en 2021 por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca se determinó tres (3) hallazgos administrativos con presunta incidencia disciplinaria, los cuales están siendo gestionados por el Secretario General.

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.

Comprometidos con la Excelencia



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental
Nit. 891.902.811-0

INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2021-4

11

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 según lo estipula la Ley 1474 de 2011.

MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO
Profesional Universitario
Oficina de Control Interno

Recibido:

GERMÁN COLONIA ALCALDE
Rector

Comprometidos con la Excelencia