



**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
PRIMER TRIMESTRE DE 2024**

MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO
Profesional Universitario oficina Control Interno

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO,
VALLE - INTEP
ROLDANILLO - VALLE
ABRIL, 2024**

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



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 enero a marzo de 2024.

Durante el periodo evaluado, se realizaron 12 actas de Apertura de Buzón, en las cuales se incluyen las SQRPD, encontradas en los buzones físicos y

Comprometidos con la Excelencia



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2024-1

3

radicadas en los medios virtuales. Además, se realiza el análisis de las comunicaciones radicadas en la ventanilla única de correspondencia.

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 enero a 31 de marzo de 2024; 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.

Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Resolución 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”. Expedida por El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

5. METODOLOGÍA

Para el desarrollo lo de la evaluación se efectuaron las siguientes actividades:

a. Solicitud de información relacionada ante la ventanilla única.

Comprometidos con la Excelencia



- b. Revisión estado de las SQRDP, recibidas por los diferentes canales.
- c. Elaboración del informe de seguimiento para su posterior publicación en la página web de la institución.

6. ANÁLISIS

En este informe se presenta el análisis de las SQRDP radicadas a través de los buzones físicos y virtuales, además de las radicadas en la ventanilla única del INTEP, para posteriormente consolidarlas y realizar las variaciones encontradas en las diferentes vigencias

6.1 MEDIO DE RADICACIÓN: BUZONES FÍSICOS Y VIRTUALES

Durante el primer trimestre de 2024, se realizaron 12 actas de Apertura de Buzón (buzones físicos y medios digitales), se evidencian las siguientes solicitudes:

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
D	D-001-2024	SQRDP-2024-69	Aplicativo SQRD - INTEP 07-01-2024	Grupo de Interés: Comunidad en general	Uso de marca del INTEP con fines fraudulentos	Se remitió al Rector y al Secretario General
P	P-001-2024	SQRDP-2024-70	Aplicativo SQRD - INTEP 07-01-2024	Grupo de Interés: Comunidad en general	Solicitud información sobre programas académicos	Se remitió a la Unidad académica de sistemas y Electricidad.
P	P-002-2024	N/A	Link contáctenos - INTEP 11-01-2024	Grupo de Interés: Comunidad en general	Solicitud información sobre programas académicos	Se remitió a la Unidad académica de sistemas y Electricidad.
P	P-003-2024	N/A	Link contáctenos - INTEP 15-01-2024	Grupo de Interés: Comunidad en general	Solicitud información sobre programas académicos	Se remitió a la Unidad académica de sistemas y Electricidad.
D	D-002-2024	N/A	Correo electrónico 16-01-2024	Grupo de Interés: Comunidad en general	Uso de marca del INTEP con fines fraudulentos	Se remitió al Rector y al Secretario General
P	P-004-2024	N/A	Link contáctenos - INTEP 17-01-2024	Grupo de Interés: Comunidad en general	Solicitud información sobre programas académicos	Se remitió a la Unidad académica de sistemas y Electricidad.



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2024-1

5

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-005-2024	N/A	Formulario virtual solicitud información programas – INTEP 17-01-2024	Grupo de Interés: Comunidad en general	Solicitud información sobre programas académicos	Se remitió a la Unidad académica de sistemas y Electricidad.
P	P-006-2024	N/A	Correo electrónico 19-01-2024	Grupo de Interés: Comunidad en general	Solicita diploma	Se remitió a Registro y Control Académico quien respondió que la interesada no aparece en la base de datos de egresados titulados. Además, no fue posible identificar la institución en la que estudió.
P	P-007-2024	N/A	Correo electrónico INTEP 22-01-2024	Grupo de Interés: Sector productivo	Solicitud información número telefónico para confirmar referencias laborales	Se remitió a la Secretaría General
P	P-008-2024	SQRDP-2024-71	Aplicativo SQRD - INTEP 22-01-2024	Grupo de Interés: Padres de familia	Solicitud información acerca de la matrícula financiera.	Se remitió a la Pagaduría.
P	P-009-2024	SQRDP-2024-72	Aplicativo SQRD - INTEP 22-01-2024	Grupo de Interés Estudiantes	Solicitud reintegro a programa académico	Se remitió a la Unidad de Administración y Contaduría
P	P-010-2024	SQRDP-2024-73	Aplicativo SQRD - INTEP 24-01-2024	Grupo de Interés Comunidad en general	Solicitud certificación de no estudiante del INTEP	Se remitió a Registro y Control Académico.
P	P-011-2024	SQRDP-2024-74	Aplicativo SQRD - INTEP 24-01-2024	Grupo de Interés Estudiantes	Solicitud información acerca de la matrícula financiera.	Se remitió a Registro y Control Académico.
P	P-012-2024	SQRDP-2024-75	Aplicativo SQRD - INTEP 25-01-2024	Grupo de Interés Egresados	Solicitud información acerca de devolución de giros del ICETEX	Se remitió al área financiera
P	P-013-2024	SQRDP-2024-76	Aplicativo SQRD - INTEP 30-01-2024	Grupo de Interés Estudiantes	Solicitud información acerca de la matrícula financiera.	Se remitió a Registro y Control Académico.

Comprometidos con la Excelencia



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2024-1

6

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-014-2024	SQRDP-2024-77	Aplicativo SQRD - INTEP 01-02-2024	Grupo de Interés: Estudiantes	Solicitud información acerca de la matrícula financiera.	Se remitió a Registro y Control Académico
P	P-015-2024	N/A	Sistema de Contacto INTEP 01-02-2024	Grupo de Interés: Estudiantes	Solicitud información acerca de la inscripción.	Se remitió a Registro y Control Académico
P	P-016-2024	SQRDP-2024-78	Aplicativo SQRD - INTEP 01-02-2024	Grupo de Interés: Estudiantes	Solicitud información acerca de la matrícula financiera.	Se remitió a Registro y Control Académico
P	P-017-2024	SQRDP-2024-79	Aplicativo SQRD - INTEP 01-02-2024	Grupo de Interés Estudiantes:	Solicitud de "certificado de grado"	Se remitió a Registro y Control Académico
P	P-018-2024	SQRDP-2024-80	Aplicativo SQRD - INTEP 08-02-2024	Grupo de Interés Docentes	Solicitud colaboración para acceder a plataforma	Se respondió para ampliar la información, ante lo cual la peticionaria respondió que ya había realizado el trámite.
P	P-019-2024	N/A	Correo electrónico - INTEP 13-02-2024	Grupo de Interés: Comunidad en general	Solicitud información acerca de los programas académicos	Se remitió a la Unidad Académica de Sistemas y Electricidad.
P	P-020-2024	N/A	Correo electrónico - INTEP 13-02-2024	Grupo de Interés: Comunidad en general	Solicitud información acerca del proceso de homologación.	Se remitió a la Unidad Académica de Sistemas y Electricidad.
P	P-021-2024	SQRDP-2024-81	Aplicativo SQRD - INTEP 13-02-2024	Grupo de Interés: Estudiantes	Solicitud información acerca de los horarios de clase y asignación de aulas de clase	Se remitió a la Unidad Académica de Ciencias Ambientales y Agropecuarias

Comprometidos con la Excelencia



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2024-1

7

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-022-2024	SQRDP-2024-82	Aplicativo SQRD - INTEP 13-02-2024	Grupo de Interés Estudiantes	Solicitud de diploma y acta de grado.	Se remitió a Registro y Control Académico
P	P-023-2024	N/A	Sistema de Contacto - INTEP 13-02-2024	Grupo de Interés Comunidad en general	Solicitud información acerca de los programas académicos	Se remitió a la Unidad Académica de Sistemas y Electricidad.
P	P-024-2024	SQRDP-2024-83	Aplicativo SQRD - INTEP 15-02-2024	Grupo de Interés: Estudiantes	Solicitud información acerca de la matrícula financiera.	Se remitió al funcionario responsable de generar los recibos de pago
Q	Q-001-2024	SQRDP-2024-84	Aplicativo SQRD - INTEP 15-02-2024	Grupo de Interés: Estudiantes	Inconvenientes para obtener un certificado de estudio.	Se remitió a la Secretaría General y Registro y Control Académico.
P	P-025-2024	SQRDP-2024-85	Aplicativo SQRD - INTEP 16-02-2024	Grupo de Interés: Sector productivo	Solicitud validación académica de egresada para proceso de selección laboral.	Se remitió a Secretaría General y Registro y Control Académico
D	D-003-2024	SQRDP-2024-86	Aplicativo SQRD - INTEP 19-02-2024	Grupo de Interés: Sector productivo	Uso de marca del INTEP con fines fraudulentos	Se remitió a Rectoría y Secretaría General
P	P-026-2024	SQRDP-2024-87	Aplicativo SQRD - INTEP 19-02-2024	Grupo de Interés: Estudiantes	Solicita instrucciones para creación de correo electrónico	Se remitió al web máster.
P	P-027-2024	N/A	Sistema de Contacto - INTEP 22-02-2024	Grupo de Interés: Comunidad en general	Solicitud información acerca de los programas académicos	Se remitió a la Unidad Académica de Sistemas y Electricidad.
P	P-028-2024	SQRDP-2024-88	Aplicativo SQRD - INTEP 23-02-2024	Grupo de Interés Comunidad en general	Solicitud información acerca del proceso de homologación.	Se remitió a la Unidad Académica de Administración y Contaduría.



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2024-1

8

S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-029-2024	SQRDP-2024-89	Aplicativo SQRD - INTEP 26-02-2024	Grupo de Interés: Estudiantes	Solicitud información acerca de la matrícula financiera.	Se remitió al funcionario responsable de generar los recibos de pago
D	D-004-2024	SQRDP-2024-90	Aplicativo SQRD - INTEP 28-02-2024	Grupo de Interés: Comunidad en general	Uso de marca del INTEP con fines fraudulentos.	Se remitió a Rectoría y Secretaría General
P	P-030-2024	N/A	Sistema de Contacto – INTEP 1-03-2024	Grupo de Interés: Comunidad en general	Solicitud información acerca de la inscripción a los programas académicos	Se remitió a la Unidad Académica de Sistemas y Electricidad.
P	P-031-2024	N/A	Correo electrónico 4-03-2024	Grupo de interés Estudiantes	Problema para pago de pruebas T y T	Se remitió a la Unidad Académica de Administración y Contaduría
P	P-032-2024	N/A	Sistema de Contacto – INTEP 6-03-2024	Grupo de Interés: Comunidad en general	Solicitud información acerca del proceso de homologación.	Se remitió a la Unidad Académica de Sistemas y Electricidad.
P	P-033-2024	N/A	Sistema de Contacto – INTEP 8-03-2024	Grupo de Interés: Egresados	Solicitud información sobre el procedimiento para obtener certificados de estudio	Se remitió a Registro y Control académico
P	P-034-2024	N/A	Sistema de Contacto – INTEP 8-03-2024	Grupo de Interés: Comunidad en general	Solicitud información acerca de la inscripción a los programas académicos	Se remitió a la Unidad Académica de Sistemas y Electricidad.
S	S-001-2024	N/A	Correo electrónico 9-03-2024	Grupo de Interés: Docentes	Exposición de aspectos para la mejora	Se remitió a la Vicerrectoría Académica
P	P-035-2024	SQRDP-2024-91	Aplicativo SQRD - INTEP 12-03-2024	Grupo de interés Padres de familia	Solicitud procedimiento para desvincular a su hijo, estudiante del INTEP	Se remitió a Registro y Control Académico



S, Q, R, D, P	NÚMERO DE RADICACIÓN	CONSECUTIVO DEL SISTEMA	MEDIO Y FECHA DE RADICADO	ORIGEN	TEMA	OBSERVACIÓN
P	P-036-2024	N/A	Sistema de Contacto – INTEP 12-03-2024	Grupo de Interés: Comunidad en general	Solicitud información acerca de la inscripción a los programas académicos	Se remitió a la Unidad Académica de Sistemas y Electricidad.
P	P-037-2024	SQRDP-2024-92	Aplicativo SQRD - INTEP 13-03-2024	Grupo de Interés: Estudiantes	Solicitud información acerca de la matrícula financiera.	Se remitió a Registro y Control académico
P	P-038-2024	SQRDP-2024-93	Aplicativo SQRD - INTEP 13-03-2024	Grupo de Interés: Estudiantes	Solicitud información acerca de la matrícula financiera.	Se remitió a Registro y Control académico
D	D-005-2024	SQRDP-2024-94	Aplicativo SQRD - INTEP 13-03-2024	Grupo de Interés: Comunidad en general	Uso de marca del INTEP con fines fraudulentos.	Se remitió a Rectoría y Secretaría General
P	P-039-2024	N/A	Sistema de Contacto – INTEP 15-03-2024	Grupo de Interés: Egresados	Solicitud información acerca del proceso de homologación.	Se remitió a la Unidad Académica de Sistemas y Electricidad.
P	P-040-2024	SQRDP-2024-95	Aplicativo SQRD - INTEP 22-03-2024	Grupo de interés Comunidad en general	Solicitud de información sobre la adaptación de la Política de Gratuidad en la Matrícula versión enero 2024	Se remitió a Rectoría y la Secretaría General

Tabla 1: SQRDP radicadas buzón físico y virtual primer trimestre 2024. Fuente: Actas Buzón 001 a 012 de 2024.

Se presenta la clasificación del número de solicitudes radicadas en los buzones físicos y virtuales de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual de Sugerencias, Quejas Reclamos, Peticiones y Denuncias Institucional:



Tipo	Enero	Febrero	Marzo	Total
<i>Peticiones</i>	13	16	11	40
<i>Sugerencias</i>	0	0	1	1
<i>Quejas</i>	0	1	0	1
<i>Reclamos</i>	0	0	0	0
<i>Denuncias</i>	2	2	1	5
<i>Total</i>	15	19	13	47

Tabla 2: Consolidado SQRDP primer trimestre 2024. Actas buzón
Fuente: El Autor

6.1.1 Clasificación de las SQRDP por asunto

Los temas de las SQRDP radicadas en los buzones físicos y virtuales, durante el cuarto trimestre de 2023 se agrupan de la siguiente manera:

Ítem	Asunto	Frecuencia				Total
		Enero	Febrero	Marzo		
1	Uso de marca con fines fraudulentos	2	2	1	5	
2	Solicitud información programas académicos	5	2	1	8	
3	Solicitud información matrícula financiera	3	5	2	10	
4	Solicitud diploma de grado	1	2	0	3	
5	Solicitud contacto para confirmar referencias laborales	1	0	0	1	
6	Aprobación reintegro a programa académico	1	0	0	1	
7	Solicitud información para obtener certificados	1	1	1	3	
8	Devolución giros ICETEX	1	0	0	1	
9	Solicitud información inscripción programas académicos	0	1	3	4	
10	Solicitud indicaciones para ingresar a plataforma	0	1	0	1	
11	Solicitud información horarios y aula de clase asignada	0	1	0	1	
12	Solicitud validación académica egresado	0	1	0	1	
13	Creación correo electrónico institucional	0	1	0	1	
14	Proceso homologación título	0	2	1	3	
15	Pago prueba T y T	0	0	1	1	
16	Exposición temas para la mejora	0	0	1	1	



Ítem	Asunto	Frecuencia			Total
		Enero	Febrero	Marzo	
17	Solicitud información para cancelación matrícula	0	0	1	1
18	Solicitud información política de gratuidad en la matrícula	0	0	1	1
	Total	15	19	13	47

Tabla 3: Asunto de las SQRDP radicadas en el buzónes físicos y virtuales cuarto trimestre 2023

Fuente: El Autor

En las solicitudes radicadas en los buzónes físicos y virtuales, durante el cuarto trimestre de 2023, los temas que presentaron una recurrencia mayor a 1, son:

Ítem	Tema	Frecuencia
1	Solicitud información matrícula financiera	10
2	Solicitud información programas académicos	8
3	Uso de marca con fines fraudulentos	5
4	Solicitud información inscripción programas académicos	4
5	Proceso homologación título	3
6	Solicitud diploma de grado	3
7	Solicitud información para obtener certificados	3

Tabla 4: Asuntos recurrentes de las SQRDP radicadas en el buzónes físicos y virtuales primer trimestre 2024. Fuente: El Autor

6.1.2 Participación grupos de valor

En las solicitudes radicadas en los buzónes físicos y virtuales en el primer trimestre de 2024, se evidencia la participación de los siguientes grupos de valor:

Ítem	Grupo de valor	Frecuencia			Total
		Enero	Febrero	Marzo	
1	Estudiantes	3	10	3	16
2	Ciudadanía en general	9	6	6	21
3	Egresados	1	0	2	3
4	Sector productivo	1	2	0	3
5	Padres de familia	1	0	1	2
6	Docentes	0	1	1	2
	Total	15	19	13	47

Tabla 5: Participación grupos de valor peticiones buzónes físicos y virtuales primer trimestre 2024. Fuente: El Autor



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2024-1
6.2 MEDIO DE RADICACIÓN: VENTANILLA ÚNICA

12

Según se evidencia en la ventanilla única de correspondencia, software SEVENET, durante el primer trimestre de 2024 se radicaron 99 oficios, de los cuales 32 se clasifican como informativos, por lo tanto, no requieren respuesta (facturas de servicios públicos, agradecimientos, invitaciones, reconocimientos, entre otros); 67 se clasifican como peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

Tipo de Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Total
Petición	13	31	23	67
Sugerencias	0	0	0	0
Quejas	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0
Total	13	31	23	67

Tabla 6: Consolidado SQRDP primer trimestre 2024. Ventanilla única. Fuente: El Autor

6.2.1 Clasificación de las SQRDP por asunto

Del análisis de la temática de las peticiones radicadas en la ventanilla única se deduce que las solicitudes de préstamo de los ambientes de aprendizaje y otros elementos es el de mayor incidencia 31%.

Se consideró importante incluir las solicitudes de préstamo de elementos y espacios académicos, es un indicador del impacto que el INTEP tiene en la región de influencia.

La siguiente tabla agrupa de manera general los temas de las peticiones radicadas en ventanilla única, en el primer trimestre de 2024:

No.	Tema	Frecuencia mensual			Total
		Enero	Febrero	Marzo	
1	Solicitud de préstamo de espacios de aprendizaje y otros elementos	3	11	7	21
2	Cancelación semestre	1	4	5	10
3	Aplazamiento semestre	0	1	3	4
4	Solicitud plazo para presentar certificado prueba TyT	3	1	0	4
5	Solicitud colaboración proyectos	2	2	0	4



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2024-1

13

No.	Tema	Frecuencia mensual			Total
		Enero	Febrero	Marzo	
6	Solicitud traslado lugar de estudio	0	3	0	3
7	Solicitud devolución pago inscripción	1	1	0	2
8	Solicitud apoyo alimentación	0	2	0	2
9	Solicitud homologación programas académicos	0	2	0	2
10	Solicitud certificado laboral	1	0	0	1
11	Solicitud descuento por materias no vistas	1	0	0	1
12	Solicitud de diplomado como opción de grado	0	1	0	1
13	Solicitud colaboración económica para hacer seminario	0	0	1	1
14	Solicitud información institucional	0	0	1	1
15	Solicitud clases virtuales	0	0	1	1
16	Solicitud cambio de jornada de estudio	0	0	1	1
17	Solicitud nivelación por Extensión	0	0	1	1
18	Solicitud transferencias	0	0	1	1
19	Solicitud información proceso de inscripción	1	0	0	1
20	Renuncia voluntaria como docente	0	1	0	1
21	Renuncia voluntaria como supernumerario	0	1	0	1
22	Solicitud información proyecto de grado	0	0	1	1
23	Solicitud información sobre programas de Articulación	0	1	0	1
24	Solicitud para realizar proyecto de investigación a estudiante de otra universidad	0	0	1	1
	TOTAL	13	31	23	67

Tabla 7: Frecuencia temas peticiones Ventanilla Única, primer trimestre 2024. Fuente: El Autor



En las solicitudes radicadas en la ventanilla única, durante el primer trimestre de 2024, los temas que presentaron una recurrencia mayor a 1, son:

<i>Ítem</i>	<i>Tema</i>	<i>Frecuencia</i>
1	Solicitud de préstamo de espacios de aprendizaje y otros elementos	21
2	Cancelación semestre	10
3	Aplazamiento semestre	4
4	Solicitud plazo para presentar certificado prueba TyT	4
5	Solicitud colaboración proyectos	4
6	Solicitud traslado lugar de estudio	3
7	Solicitud devolución pago inscripción	2
8	Solicitud apoyo alimentación	2
9	Solicitud homologación programas académicos	2

Tabla 8: Recurrencia temas peticiones ventanilla única primer trimestre 2024

6.2.2 Participación grupos de valor

En las solicitudes radicadas en la ventanilla única durante el primer trimestre de 2024, se evidencia la participación de los siguientes grupos de valor:

<i>Ítem</i>	<i>Grupo de valor</i>	<i>Frecuencia</i>			<i>Total</i>
		<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>	
1	Estudiantes	6	14	11	31
2	Institución de Educación	1	5	4	10
3	Entidad pública	1	1	3	5
4	Ciudadanía en general	1	7	1	9
5	Organización sindical	0	0	1	1
6	Sector productivo	3	2	1	6
7	Docentes	1	1	0	2
8	Funcionarios	0	1	2	3
	<i>Total</i>	13	31	23	67

Tabla 9: Participación grupos de valor peticiones ventanilla única primer trimestre 2024

Fuente: El Autor

6.3 CONSOLIDADO SQRDP

De acuerdo con la anterior información, durante el primer trimestre de 2024, en los buzones físicos, virtuales (47) y ventanilla única (67), se radicaron en total 114 solicitudes clasificadas de la siguiente manera:

Comprometidos con la Excelencia



Tipo de Solicitud	Enero	Febrero	Marzo	Total
Petición	26	47	34	107
Sugerencias	0	0	1	1
Quejas	0	1	0	1
Reclamos	0	0	0	0
Denuncias	2	2	1	5
Total	28	50	36	114

Tabla 10: Consolidado SQRDP primer trimestre 2024. Fuente: El Autor

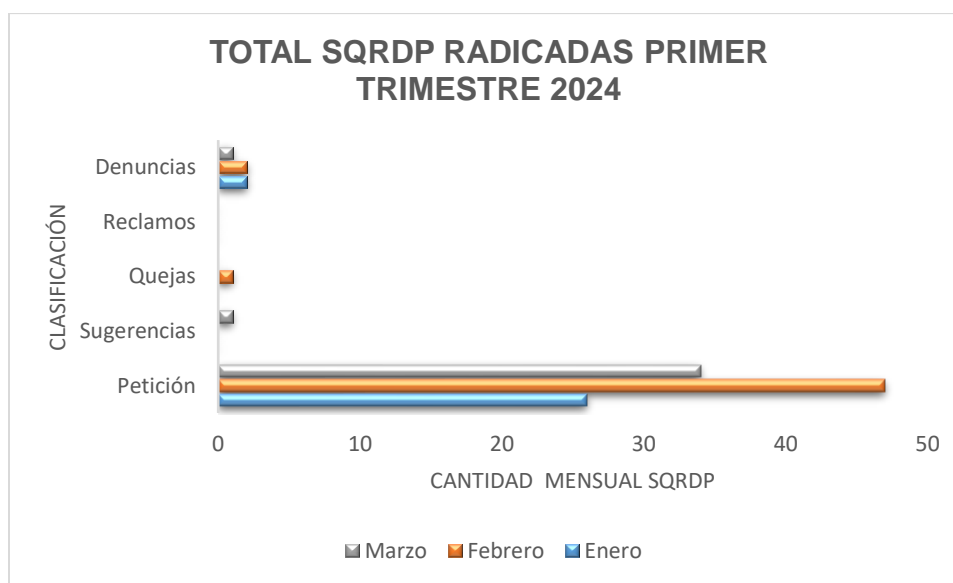


Gráfico 1: Total de SQRDP primer trimestre 2024
Fuente: El Autor

6.3.1 Clasificación de las SQRDP por asunto

En las solicitudes radicadas en el sistema de SQRDP, durante el primer trimestre de 2024, los temas que presentaron frecuencia mayor a 1, son:



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2024-1

16

No.	Asunto	Número Peticiones Radicadas primer trimestre 2024		Total
		Buzón físico y virtual	Ventanilla única	
1	Solicitud información matrícula financiera	10	-	10
2	Solicitud información programas académicos	8	-	8
3	Uso de marca con fines fraudulentos	5	-	5
4	Solicitud información inscripción programas académicos	4	-	4
5	Proceso homologación título	3	2	5
6	Solicitud diploma de grado	3	-	3
7	Solicitud información para obtener certificados	3	-	3
8	Solicitud de préstamo de espacios de aprendizaje y otros elementos	--	21	21
9	Cancelación semestre		10	10
10	Aplazamiento semestre	-	4	4
11	Solicitud plazo para presentar certificado prueba TyT	-	4	4
12	Solicitud colaboración proyectos	-	4	4
13	Solicitud traslado lugar de estudio	-	3	3
14	Solicitud devolución pago inscripción	-	2	2
15	Solicitud apoyo alimentación	-	2	2

Tabla 11: Consolidado SQRDP por asunto - primer trimestre 2024. Fuente: El Autor

Se observa que los temas de las solicitudes radicadas en la ventanilla única difieren de las radicadas en los buzones, sólo duplica la solicitud de información para la homologación de títulos; la solicitud de préstamos de espacios de aprendizaje es la petición que presenta mayor incidencia.

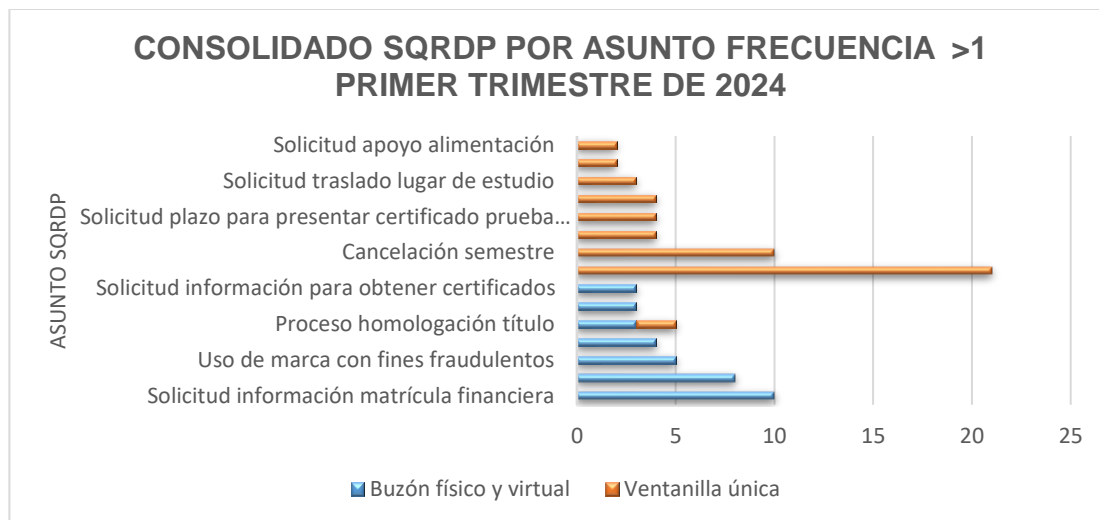


Gráfico 2: Consolidado SQRDP por asunto frecuencia >1 primer trimestre 2024. Fuente: El Autor



6.3.2 Participación grupos de valor

A continuación, se consolida la participación de los grupos de valor en el sistema de SQRDP, durante el primer trimestre de 2024:

<i>Grupo de Valor</i>	<i>Número Peticiones Radicadas</i>		<i>Total</i>
	<i>Buzón físico y virtual</i>	<i>Ventanilla única</i>	
<i>Estudiantes</i>	16	31	47
<i>Ciudadanía en general</i>	21	9	30
<i>Egresados</i>	3	0	3
<i>Sector productivo</i>	3	6	9
<i>Institución de Educación</i>	0	10	10
<i>Entidades públicas</i>	0	5	5
<i>Docentes</i>	2	2	4
<i>Padres de familia</i>	2	0	2
<i>Organizaciones sindicales</i>	0	1	1
<i>Funcionarios</i>	0	3	3
TOTAL	47	67	114

Tabla 12: Participación Grupos de Valor en el Sistema SQRDP primer trimestre 2024.
Fuente: El Autor

Durante el primer trimestre de 2024 el grupo de valor con mayor participación en la radicación de SQRDP, fue el de Estudiantes con el 41.20%, seguido de ciudadanía en general 26.30%.

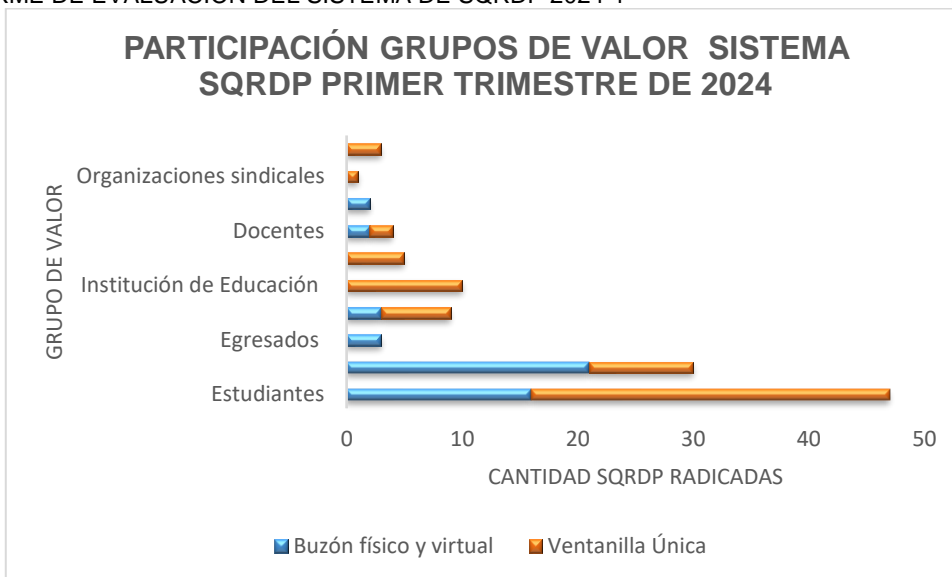


Gráfico 3: Participación grupos de valor en el sistema se SQRDP primer trimestre 2024
Fuente: El Autor

6.4 INDICADOR DE OPORTUNIDAD

Se evidencia que se ha dado respuesta oportuna de acuerdo con la normatividad vigente.

De acuerdo con lo anterior, el indicador de oportunidad en la respuesta corresponde al 98%

7. COMPARATIVO NÚMERO SQRDP PRIMER TRIMESTRE 2023 - 2024

Al comprar el número de peticiones radicadas en ventanilla única y los buzones físicos o virtuales, primer trimestre 2023-2024, se deduce que se presentó una disminución del 25% en el número de peticiones.



Tipo de Solicitud	Primer trimestre 2023	Primer trimestre 2024	Variación (%)
Petición	84	107	21.5
Sugerencias	0	1	100
Quejas	4	1	-75
Reclamos	2	0	indeterminado
Denuncias	1	5	80
TOTAL	91	114	20.18

Tabla 15: Comparativo número SQRDP primer trimestre 2023-2024.
Fuente: El Autor

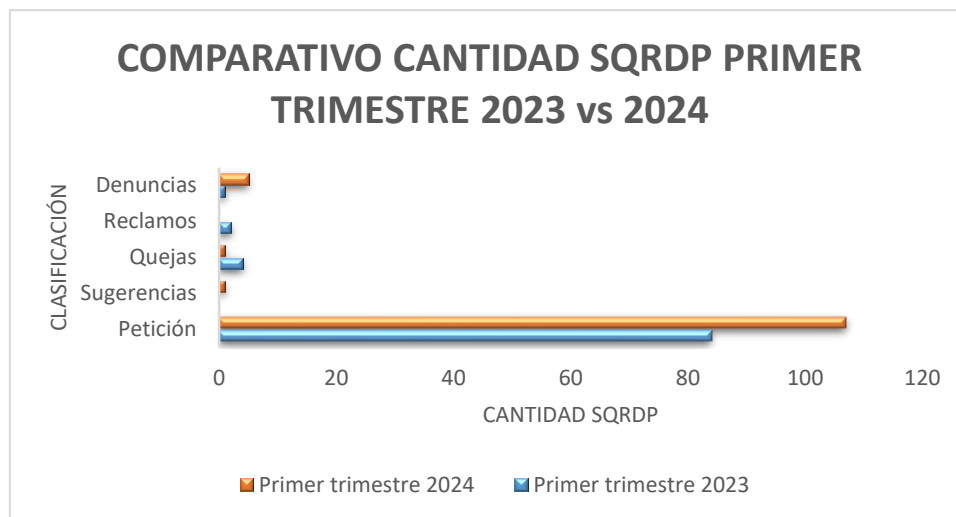


Gráfico 4: Comparativo número SQRDP – Primer Trimestre 2023 vs 2024
Fuente: El Autor

8. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, a continuación, se relacionan las solicitudes de Información Pública, en el primer trimestre de 2024:

Comprometidos con la Excelencia



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2024-1

20

ÍTEM	FECHA		No. RADICADO	TEMA	TIEMPO DE RESPUESTA (días)	TRASLADO OTRA INSTITUCIÓN	NEGACIÓN INFORMACIÓN
	Día	Mes					
1	7	1	SQRDP-2024-70	Solicitud información sobre programas académicos	6	No	No
2	11	1	P-002-2024	Solicitud información sobre programas académicos	6	No	No
3	15	1	P-003-2024	Solicitud información sobre programas académicos	6	No	No
4	17	1	P-004-2024	Solicitud información sobre programas académicos	6	No	No
5	17	1	P-005-2024	Solicitud información sobre programas académicos	6	No	No
6	22	1	P-007-2024	Solicitud información número telefónico para confirmar referencias laborales	4	No	No
7	22	1	P-008-2024	Solicitud información acerca de la matrícula financiera.	6	No	No
8	24	1	P-011-2024	Solicitud información acerca de la matrícula financiera.	6	No	No
9	25	1	P-012-2024	Solicitud información acerca de devolución de giros del ICETEX	10	No	No
10	30	1	P-013-2024	Solicitud información acerca de la matrícula financiera.	6	No	No
11	1	2	P-014-2024	Solicitud información acerca de la matrícula financiera	6	No	No
12	1	2	P-015-2024	Solicitud información acerca de la inscripción	6	No	No
13	1	2	P-017-2024	Solicitud información acerca de la matrícula financiera	6	No	No
14	13	2	P-019-2024	Solicitud información sobre programas académicos	6	No	No
15	13	2	P-020-2024	Solicitud información acerca	6	No	No

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 2024-1

21

ÍTEM	FECHA		No. RADICADO	TEMA	TIEMPO DE RESPUESTA (días)	TRASLADO OTRA INSTITUCIÓN	NEGACIÓN INFORMACIÓN
	Día	Mes					
				del proceso de homologación.			
16	13	2	P-021-2024	Solicitud información acerca de los horarios de clase y asignación de aulas de clase	6	No	No
17	13	2	P-023-2024	Solicitud información acerca de los programas académicos	6	No	No
18	15	2	P-024-2024	Solicitud información acerca de la matrícula financiera	6	No	No
19	16	2	P-025-2024	Solicitud validación académica de egresada para proceso de selección laboral.	10	No	No
20	22	2	P-027-2024	Solicitud información acerca de los programas académicos	6	No	No
21	23	2	R-53	Solicitud información sobre programas de Articulación	6	No	No
22	23	2	P-028-2024	Solicitud información acerca del proceso de homologación.	6	No	No
23	26	2	P-029-2024	Solicitud información acerca de la matrícula financiera	6	No	No
24	1	3	P-030-2024	Solicitud información acerca de la inscripción a los programas académicos	6	No	No
25	6	3	P-032-2024	Solicitud información acerca del proceso de homologación.	6	No	No
26	8	3	P-033-2024	Solicitud información sobre el procedimiento para obtener certificados de estudio	10	No	No
27	8	3	P-034-2024	Solicitud información acerca de la inscripción a los programas académicos	6	No	No
28	11	3	R-82	Solicitud información	15	No	No

Comprometidos con la Excelencia



INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SQRDP 2024-1

22

ÍTEM	FECHA		No. RADICADO	TEMA	TIEMPO DE RESPUESTA (días)	TRASLADO OTRA INSTITUCIÓN	NEGACIÓN INFORMACIÓN
	Día	Mes					
29	12	3	P-036-2024	Solicitud información acerca de la inscripción a los programas académicos	6	No	No
30	13	3	P-037-2024	Solicitud información acerca de la matrícula financiera.	6	No	No
31	13	3	P-038-2024	Solicitud información acerca de la matrícula financiera.	6	No	No
32	15	3	P-039-2024	Solicitud información acerca del proceso de homologación.	6	No	No
33	22	3	P-039-2024	Solicitud de información sobre la adaptación de la Política de Gratuidad en la Matrícula versión enero 2024	15	No	No

Tabla 16: SQRDP clasificadas como solicitudes de información, primer trimestre 2024. Fuente: el autor

Del total de peticiones (114) radicadas en el primer trimestre de 2024, 33 se clasificaron como solicitudes de información pública, corresponden al 29% del total de las peticiones; las cuales se respondieron oportunamente.

9. PROCESOS DISCIPLINARIOS

Se evidenció el cumplimiento en los procesos disciplinarios, cuyos expedientes están bajo la custodia del Secretario General, quien actúa como control disciplinario.

10. 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.

Comprometidos con la Excelencia



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 y enviar el número de radicado al peticionario, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MinTIC).

Como acción correctiva se solicitó la opción de anexar evidencia en el aplicativo web para radicar las peticiones.

Original firmado

MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO
Profesional Universitario
Oficina de Control Interno

Recibido:

Original firmado

GERMÁN COLONIA ALCALDE
Rector