



# Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental  
Nit. 891.902.811-0

## INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, VALLE-INTEP

### INFORME DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, VIGENCIA 2015

**ROLDANILLO - VALLE  
ENERO 2016**



Certificado SC 7118-1  
GP 178-1

*Comprometidos con la Excelencia*

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 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.

A partir de los Decretos 4110 de 2004, y 2375 de 2006, 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 (MECI, Calidad) 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 y Reclamos a través del uso de siete (7) buzones físicos ubicados en el campus de la sede principal, en la granja de práctica CEDEAGRO, a partir de la vigencia 2015, se ubicó un buzón en el CERES 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 clientes y partes interesadas 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.





# Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental  
Nit. 891.902.811-0

En este informe se presenta el consolidado de las Sugerencias, Quejas, Reclamos y Derechos de Petición radicados durante la vigencia del cuarto trimestre y el consolidado del segundo semestre de 2015.

## 1. RELACIÓN DE PETICIONES RADICADAS

A continuación se hace un recuento de las SQR radicadas en la vigencia 2015:

Durante el primer trimestre de 2015, se radicaron dos (2) quejas sobre presunto mal trato por parte de los compañeros de trabajo, la cual fue dirigida a la Secretaría General quien tiene la función de Control Disciplinario.

### CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRIMER TRIMESTRE 2015

TIPO DE PETICIÓN	I TRIMESTRE
Sugerencia	0
Queja	2
Reclamo	0
<b>TOTAL:</b>	<b>2</b>

En el segundo trimestre de 2015, se recibió 19 reclamos radicados por los estudiantes del CERES El Dovio, cuyo principal tema es la instalación del internet y una queja anónima relacionada con las medidas de seguridad utilizadas por los contratistas en la pintura del edificio republicano, ante la cual el señor rector estableció contacto con los contratistas logrando que usaran las medidas de protección.

### CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE 2015

TIPO DE PETICION	II TRIMESTRE
------------------	--------------



Certificado SC 7118-1  
GP 178-1

*Comprometidos con la Excelencia*

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 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

Sugerencia	2
Queja	1
Reclamo	19
<b>TOTAL:</b>	<b>22</b>

Durante el tercer trimestre de 2015, se radicó una petición relacionada con la solicitud de opciones para seguir estudiando habiendo perdido tres asignaturas del primer semestre del programa TP Contabilidad y Costos, en el CERES – Cali.

### CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS TERCER TRIMESTRE 2015

TIPO DE PETICIÓN	III TRIMESTRE
Sugerencia	1
Queja	0
Reclamo	0
<b>TOTAL:</b>	<b>1</b>

### CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS SEGUNDO TRIMESTRE 2015

En el cuarto trimestre de 2015, se radicaron tres peticiones distribuidas de la siguiente manera:

TIPO DE PETICIÓN	IV TRIMESTRE	ASUNTO
Sugerencia	1	Felicitación. Excelente Gerencia del Servicio. Muy buena atención recibida.
Queja	1	La estudiante presenta queja por el presunto mal trato verbal de parte del funcionario Martín Eduardo Parra García, ante ubicación de su



Certificado SC 7118-1  
GP 178-1



*Comprometidos con la Excelencia*

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 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

		moto en zona prohibida.
Reclamo	1	Auditorio Alférez Real no fue acondicionado el 25 de noviembre de 2015 para dictar clase a los estudiantes del programa Procesos Administrativos II.
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	

### CONSOLIDADO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS VIGENCIA 2015

PETICIÓN	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
Sugerencias	0	2	1	1	4
Quejas	2	1	0	1	4
Reclamos	0	19	0	1	20
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>28</b>



Certificado SC 7118-1  
GP 178-1

*Comprometidos con la Excelencia*

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 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

## DERECHOS DE PETICIÓN

Nº	NOMBRE	FECHA	OBJETO	ESTADO
1	ANA ROSA RUIZ LEMOS Y OTROS (Docentes de Planta)	20/01/2015	Prima extra-semestral año 2014	Se respondió oportunamente
2	KATHERINE RIVERA VELÁSQUEZ (Estudiante)	20/01/2015	Elaboración del Acta y del Diploma de grado, por error en la cédula expedida en la Registraduría Nacional del Estado Civil	Se respondió oportunamente
3	LUIS ALFONSO MENDEZ DOMINGUEZ (Particular)	3/02/2015	Se pague los salarios y demás prestaciones dejados de percibir por FUNDAINTEP desde el 16 de marzo de 2011 hasta el 17 de junio de 2013	
4	YAZMIN HELENA RIAÑO BARÓN (Ex docente)	09/02/2015	Solicita se nombre como docente hora cátedra	Se respondió oportunamente sin embargo Entuteló respuesta
5	SINTRENAL (Parte Interesada)	18/02/2015	Solicita información del por qué no se ha dado el aumento del sueldo de acuerdo a la incorporación de la planta de personal al Departamento del Valle.	Entuteló por no respuesta
6	WILDER SERTUCHE CÁCERES (Estudiante)	18/02/2015	Cambio en la nota del trabajo de grado	Se respondió oportunamente, pero presentó tutela por no estar de acuerdo con respuesta
7	HELBERT SALINAS ABADÍA Y OTROS Funcionario	04/03/2015	Información sobre la escala salarial.	Se respondió oportunamente



Certificado SC 7118-1  
GP 178-1

*Comprometidos con la Excelencia*

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 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

	de Planta)			
8	ÁLVARO RUIZ ARANGO (Funcionario de Planta)	27/03/2015	Solicita se de copia auténtica de los pagos de salarios devengados desde marzo de 2011 hasta la fecha.	Se respondió

## 2. SEGUIMIENTO RESPUESTA A LAS PETICIONES

Los temas a que hacen referencia las sugerencias, certificado para desplazados y cambio de horario en el CERES El Dovia, fueron contestados oportunamente.

La instalación del internet requerida por los estudiantes del CERES El Dovia como una necesidad urgente, se encontraba en proceso de contratación desde la vigencia anterior habiéndose adjudicado e iniciado pruebas de operación en junio, igualmente se dio inicio al mantenimiento de los computadores.

## DERECHOS DE PETICIÓN

FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RECIBO RESPUESTA	TEMA	PETICIONARIO
2013-11-20	R-377 del 9 de mayo de 2014	Certificación laboral del señor Tulio Enrique Millán Mendoza	Otoniel Millán García
2013-11-20	R-199 del 24 de febrero de 2014	Certificación información laboral y formatos	José Adriano Quintero Vargas
2013-11-20	2014-05-15 R-399	Certificación información laboral y formatos	Colpensiones ( Mery Cabal de Varela
2014-03-03	2014-05-27	Certificación laboral	UGPP (Desiderio Martínez Pineda)
	No entregado	Certificado de información laboral	Margarita Izquierdo
2014-11-24	4 de diciembre de	Copia Actos	MinHacienda (Abel



*Comprometidos con la Excelencia*

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 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

	2014	Administrativos	Vélez García)
2014-08-15	2014-08-21	Solicitud confirmación certificado laboral	Colpensiones (Reinel Escarria Ruíz)
2014-08-15	SG-638 recogió Thomas Express	Solicitud confirmación certificado laboral	Colpensiones (Alma Lida Obregón Sabogal)
2014-08-20	Recolección Thomas Express	Solicitud confirmación certificado laboral	Colpensiones (Ana Rosa Ruíz Lemos)

FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RECIBO RESPUESTA	TEMA	PETICIONARIO
2014-08-20	Recolección Thomas Express	Solicitud confirmación certificado laboral	Colpensiones (Edgar Vidal Yusti)
2014-08-22	2014-08-27	Solicitud confirmación certificado laboral	Colpensiones
2014-10-22	2014-11-05	Certificación laboral	Hilda María Moreno Rojas
2014-11-04	R-938 2014-11-14	Certificación información laboral y formatos	Teresa de Jesús Burbano de Vargas
2014-12-18	2015-01-27 personalmente	Solicitud formatos CLEPS 1,2,y 3	Nibia del Socorro Guardela Carmona
2015-02-18 Solicitud Verbal	Sin datos para entrega	Certificado de información laboral	Luz Elena Hernández Castañeda
2015-03-21	R-313 abril 14 de 2015	Certificación tiempo laborado de José Álvaro Borrero Pérez	María Anaís Baquero de Borrero
2015-04-28	No recogido por el peticionario	Certificado de información laboral	Milton René Morales Pulido
2015-08-16	2015-10-05 R-666	Solicitud formatos CLEP 1,2 y 3 para actualización de historia laboral	María Patricia Padilla Mondragón
2015-08-13	2015-09-09	Verificación información laboral utilizada para la liquidación, emisión y/o reconocimiento bono pensional.	Oscar Sáenz



*Comprometidos con la Excelencia*

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 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

2015-10-06	2015-11-18 R-748	Certificado laboral	Nancy Sánchez Arias
2015-10-27		Certificación totalidad de factores salariales mes por mes	Luis Ángel García García
2015-11-11	2015-11-30	Formatos 1,2 y 3 B del MinHacienda	Luis Ángel García García

FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RECIBO RESPUESTA	TEMA	PETICIONARIO
2015-12-18	2016-01-14	Actualización formatos	<b>Ugpp</b>
2015-12-15	2015-12-17	Formatos bono Pensional	Mery Cabal de Varela

### 3. OPORTUNIDADES DE MEJORA

1. Se solicitará al proceso de Comunicación y Mercadeo el acompañamiento para establecer una estrategia para la promoción del sistema de Sugerencias Quejas y Reclamos.
2. La alta dirección debe establecer en la oficina de atención al cliente la operación del sistema de sugerencias, quejas y reclamos, en coordinación con la Secretaría General.
3. Recibir en la ventanilla única las peticiones entregadas de manera personal y efectuar el seguimiento a la oportunidad en tiempo real.
4. Realizar la invitación pública para contratar el servicio de mensajería con el fin de entregar oportunamente las respuestas a los derechos de petición.

Elaborado por:

**MARÍA DEL SOCORRO VALDERRAMA CAMPO**  
Oficina de Control Interno



Certificado SC 7118-1  
GP 178-1

*Comprometidos con la Excelencia*

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 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



Certificado SC 7118-1  
GP 178-1



*Comprometidos con la Excelencia*

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 Roldanillo, Valle del Cauca Colombia  
[www.intep.edu.co](http://www.intep.edu.co) - e-mail: [rectoria@intep.edu.co](mailto:rectoria@intep.edu.co)

