



**INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
FELICITACIONES DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACION RURAL ISER  
PAMPLONA, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DEL 12 DE  
ENERO DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUCION**



**OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION**

**CENDER BENILDA JAIMES MONTAÑEZ**  
Profesional Especializada de Control Interno.

**Pamplona, junio 18 de 2022**





## INTRODUCCIÓN



Señala la Constitución Política en sus artículos 2º, 123, 209 y 270, que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

“Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “ evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Superior de Educación Rural ISER, durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2022, de acuerdo a la información suministrada por la Secretaria General quien administra el Módulo, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en Instituto Superior de Educación Rural ISER.





## Objetivo

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de enero 12 de 2011, el cual se norma lo siguiente: la Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

3

## Alcance

Se auditará la información correspondiente a Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias recibidas y tramitadas durante el primer semestre de la vigencia 2022.

## Metodología

Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tendrá en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas y establecidas tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista y comprobación.

## Definiciones

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Cliente: Persona natural o jurídica que recibe un producto o servicio. Para efectos del presente procedimiento, cliente se refiere siempre a cliente externo.

Efectividad: Se refiere a las respuestas oportunas y adecuadas por parte del Instituto Superior de Educación Rural ISER, dadas a los usuarios que manifestaron una queja, petición o reclamo.

Reclamo: Es la protesta presentada por un usuario relacionada con fallas en la prestación del servicio, así como el incumplimiento de las obligaciones contractuales.

Queja: Es la manifestación de un usuario en la que revela la ocurrencia de un hecho irregular que no está relacionado directamente con las condiciones de la prestación del servicio. Se considera como una observación para tener en cuenta a nivel interno de la entidad.





**Petición:** derecho que supone que toda persona tiene de acudir a las autoridades competentes por algún motivo de interés colectivo o general.

**Sugerencia:** Idea que se sugiere o se propone a una persona o empresa para que la tenga en consideración o piense en ella a la hora de hacer algo.

**Solicitud de información:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

**Denuncias:** Es el mecanismo mediante el cual cualquier persona natural o jurídica da a conocer en forma verbal o escrita, a la Alcaldía de Palmira, hechos o conductas con las que se pueda presumir posible manejo irregular o eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado, o una indebida gestión fiscal, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos o bienes.

**Felicitaciones:** Se entienden como las manifestaciones escritas, verbales o en medios electrónicos, de gratitud por un servicio satisfactorio.

## **SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES DE INFORMACION, FELICITACIONES Y DENUNCIAS**

La oficina de Control Interno de Gestión toma como base para la realización del presente informe los expedientes de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias correspondientes al primer semestre de la vigencia 2022, que reposan en la secretaría general de la Institución.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de enero 12 de 2011, la institución cuenta con el módulo PQRS el cual cuenta con un link en la página Institucional <http://www.iser.edu.co/iser/qrsIG/index.jsp>, donde los clientes podrán interponer PQRSF relacionadas con la prestación del servicio.

La institución cuenta con un buzón de sugerencias para que los clientes internos o externos presenten sus PQRSFD y éstas puede recibirse desde cualquier dependencia de la institución.

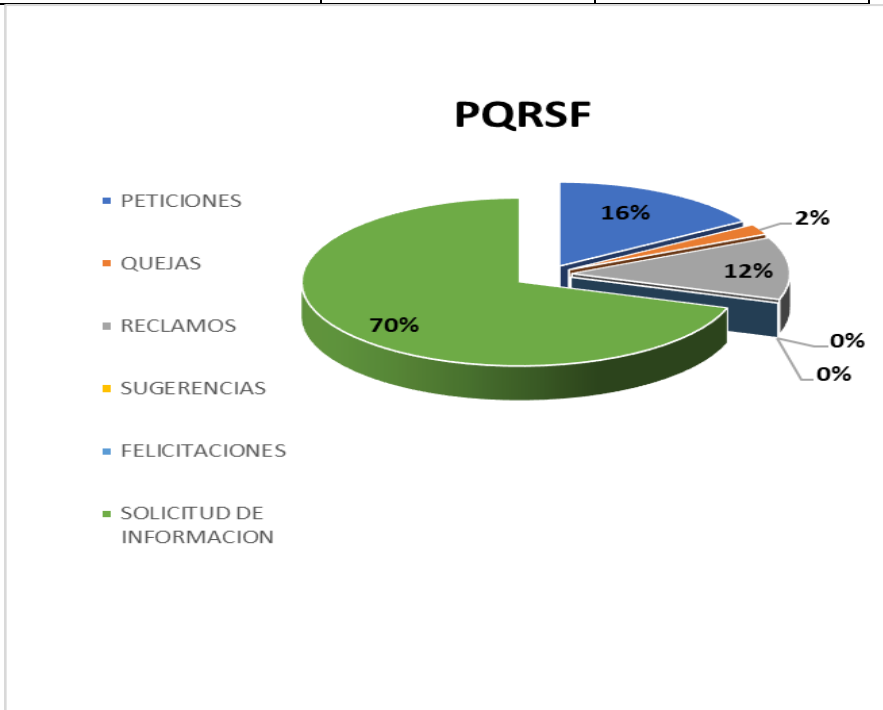




**PQRSF Por tipo de clasificación:**

Durante el primer semestre de la vigencia 2022, se recibieron ochenta y cinco (65), solicitudes las cuales corresponden a: catorce (14) peticiones, una (01) quejas, diez (10) reclamos, y sesenta (60) solicitudes de información.

CONCEPTO	CANTIDAD	%
PETICIONES	14	16%
QUEJAS	1	2%
RECLAMOS	10	12%
SUGERENCIAS	0	0%
FELICITACIONES	0	0%
SOLICITUD DE INFORMACION	60	70%

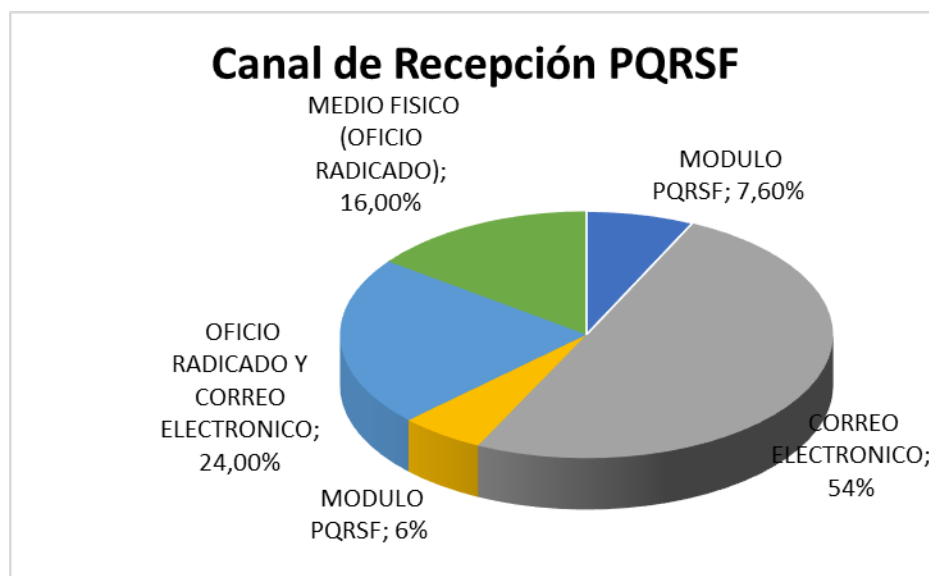




### Canales de recepción de las PQRSFD

6

CONCEPTO	MODULO PQRSF	CORREO ELECTRONICO	OFICIO RADICADO Y CORREO ELECTRONICO	MEDIO FISICO (OFICIO RADICADO)	TOTAL
PETICIONES	3		8	3	<b>14</b>
QUEJAS	0	0	0	1	<b>1</b>
RECLAMOS	2	0	3	5	<b>10</b>
SUGERENCIAS	0	0	0	0	<b>0</b>
FELICITACIONES	0	0	0	0	<b>0</b>
SOLICITUD DE INFORMACION	0	46	9	5	<b>60</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>46</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>85</b>



Para el segundo semestre de la vigencia fiscal de 2021, el fortalecimiento de los canales PQRS, fue alcanzado en virtud a la operatividad del módulo dispuesto para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes elevadas por los grupos de valor, la atención de las referidas solicitudes, se convirtió en una prioridad para el proceso,





como quiera que se hizo un monitoreo y seguimiento constante acerca de la oportuna respuesta a las diferentes solicitudes interpuestas en las diferentes modalidades a través de los medios dispuestos para tal fin, así mismo, para la queja recepcionada se diligenció el tratamiento de servicios no conformes de que trata la norma internacional de calidad ISO 9001:2015.



### VERIFICACIÓN:

Se realizó seguimiento a través del módulo por intermedio del Administrador de este, con el fin de que se diera el trámite y respuesta de fondo a las PQRSFD dentro de los términos establecidos.

Como resultado general del seguimiento a PQRSFD en el Instituto para el primer semestre de la presente anualidad, se recibieron y tramitaron un total de treinta y dos (32) PQRSFD a las cuales se les dio respuesta de manera oportuna en los términos establecidos para las mismas.

Para el segundo trimestre de la vigencia se recibieron cincuenta y tres (53) PQRSFD, de los cuales se les dio respuesta de manera oportuna a cuarenta y ocho (48) PQRSFD, quedando pendiente tres (3) reclamos y una (1) petición a la cual se solicito ampliar el plazo de acuerdo con la normatividad legal vigente para dar respuesta a la misma.

### PQRSFD PENDIENTES DE DAR RESPUESTA:

No.	Usuario	Documento de Identidad	No. Radicado	Tipo de Requerimiento	Asunto
1	CARLOS FERNANDO TOLOZA VEGA	1007896362	R-0007	RECLAMO	ACADÉMICO
2	JOSE YOVANNY CAICEDO BARRERA	13351259	P-0010	PETICION	ADMINISTRATIVO
3	Luis Alejandro Martínez Hernández	1094289289	SIN NUMERO	RECLAMO	ADMINISTRATIVO
4	María Alejandra Gutiérrez Atuesta	1005040361	SIN NUMERO	RECLAMO	ACADÉMICO



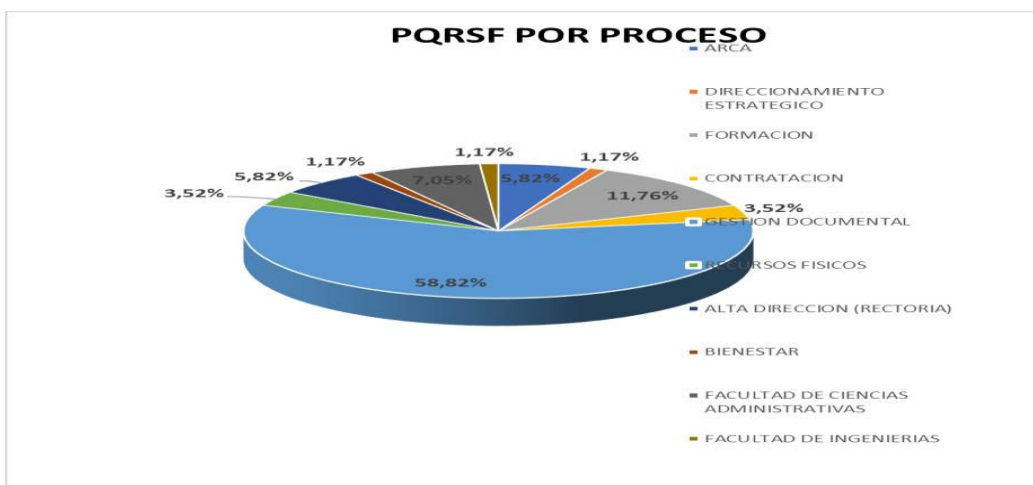


## PQRSFD RECIBIDOS POR PROCESO

8

A continuación, se relacionan los PQRSFD recibidos por proceso o dependencia:

PROCESO	1er Trimestre	2do Trimestre	Total	%
ARCA	4	1	5	6
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1	0	1	1,17
FORMACION	5	5	10	11,76
CONTRATACION	3	0	3	3,52
GESTION DOCUMENTAL	17	33	50	58,82
RECURSOS FISICOS	2	1	3	3,52
ALTA DIRECCION (RECTORIA)	0	5	5	5,82
BIENESTAR	0	1	1	1,17
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	0	6	6	7,05
FACULTAD DE INGENIERIAS	0	1	1	1,17
TOTAL	32	53	85	100



Se evidencia que el proceso que más PQRSFD, recibió durante el primer semestre es el proceso de Gestión documental, debido a solicitudes de información que reposa en este proceso por ser quien lidera la memoria institucional.

No se realizaron visitas al buzón de sugerencias en durante el segundo semestre de la vigencia 2021.







De acuerdo con lo anterior, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y solicitudes de información, del segundo semestre de la vigencia fueron atendidos y tramitados con una efectividad del 95%, quedando un total de cuatro (4) solicitudes, tres (03) de ellas que no se evidencia respuesta al trámite y una (1) petición con solicitud de ampliación de plazo para respuesta.

## **DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION**

Se resalta que el Instituto Superior de Educación Rural ISER- Pamplona, no ha recibido denuncias por este tipo de conductas.

## **SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN RELACIÓN CON LOS TRÁMITES Y SERVICIOS QUE PRESTA LA ENTIDAD**

El administrador del módulo implementó la realización de una encuesta a través del Sistema PQRSF, por el cual se recepcionan las solicitudes virtuales; con el objeto de Identificar, medir y evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos, entendiendo éste como las personas naturales y jurídicas, respecto a los trámites y servicios que presta el ISER a través de sus canales de atención, con el fin de identificar acciones para mejorar la prestación del servicio.

Mediante correo electrónico se envió la medición de nivel de satisfacción a los correos aportados por los quejosos o peticionarios, se recibirán dos (2) mediciones de nivel de satisfacción con una calificación de 5(MS) muy satisfecho y una con calificación (2) muy Insatisfecho.

No es muy alta la participación de la evaluación del servicio, tan solo 2 de 85 solicitudes fueron evaluadas.

## **CONCLUSIONES**

El Instituto Superior de Educación Rural ISER, cuenta con modulo PQRSF el cual es liderado por la secretaria general, donde recibe, tramita y realiza seguimiento a las peticiones, reclamos y sugerencias presentadas por los clientes, usuarios y ciudadanía en general, por tanto, se ha dado cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011

Se cuenta con una Guía de gestión y tramites de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias PQRSF, donde se clasifican las diferentes peticiones y tiempos de respuesta para los mismos, y se establece el funcionario y/o dependencias competentes para su trámite





## RECOMENDACIONES

Dar respuestas a los PQRSFD, en los tiempos establecidos en normatividad legal vigente aplicable para cada caso y lo establecido Guía gestión y tramites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSFD del Instituto Superior de Educación Rural ISER, de no darse cumplimiento a las peticiones y/o solicitudes recibidas de forma oportuna, se estaría sometido a sanciones disciplinarias de acuerdo a lo establecido en el numeral 1 del artículo 34 y en concordancia con los numerales 1 y 7 del artículo 35 de la ley 734 de 2002, a todo servidor público le está prohibido omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que esté obligado.

10

Realizar seguimiento a las solicitudes registradas que su estado de requerimiento no registra, con el fin de dar respuesta a las mismas.

Continuar con el seguimiento al módulo PQRSFD desde el administrador a través del correo electrónico institucional, con el fin de asegurar que el trámite y respuesta de fondo a las PQRSFD, se den dentro de los términos establecidos para el mismo.

Documentar en el procedimiento del tratamiento al servicio no conforme el análisis las causas que permita identificar la causa raíz de la inconformidad presentada en la prestación.

Implementar acciones o estrategias que permitan aumentar la participación en la evaluación del nivel de satisfacción del usuario respecto al PQRSFD.

**Cender Benilda Jaimes Montañez**

Profesional Especializado de Control Interno de Gestión

