



# Instituto Superior de Educación Rural - ISER

*"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social humano"*

## INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL ISER, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2.011, ESTATUTO ANTICORRUPCION.

**OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION**

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO:  
Helber Alexander Roper Contreras**

**PAMPLONA, JUNIO 10 DE 2017**



Calle 8 # 8-155 Barrio Chapinero  
**Teléfono:** (7) 568-2597 **Fax:** (7) 568 1736  
**NIT:** 890.501.578-4  
[www.iser.edu.co](http://www.iser.edu.co)  
Pamplona, Norte de Santander



# Instituto Superior de Educación Rural - ISER

*"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social humano"*

## INTRODUCCIÓN

“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.



Calle 8 # 8-155 Barrio Chapinero  
**Teléfono:** (7) 568-2597 **Fax:** (7) 568 1736  
**NIT:** 890.501.578-4  
[www.iser.edu.co](http://www.iser.edu.co)  
Pamplona, Norte de Santander



# Instituto Superior de Educación Rural - ISER

*"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social humano"*

## Objetivo

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 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.

## Alcance

Se auditará la información correspondiente a Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias recibidas y tramitadas durante el primer semestre de la vigencia 2017.

## 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



Calle 8 # 8-155 Barrio Chapinero  
**Teléfono:** (7) 568-2597 **Fax:** (7) 568 1736  
**NIT:** 890.501.578-4  
[www.iser.edu.co](http://www.iser.edu.co)  
Pamplona, Norte de Santander



## Instituto Superior de Educación Rural - ISER

*"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social humano"*

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.

**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.



Calle 8 # 8-155 Barrio Chapinero  
**Teléfono:** (7) 568-2597 **Fax:** (7) 568 1736  
**NIT:** 890.501.578-4  
[www.iser.edu.co](http://www.iser.edu.co)  
Pamplona, Norte de Santander



# Instituto Superior de Educación Rural - ISER

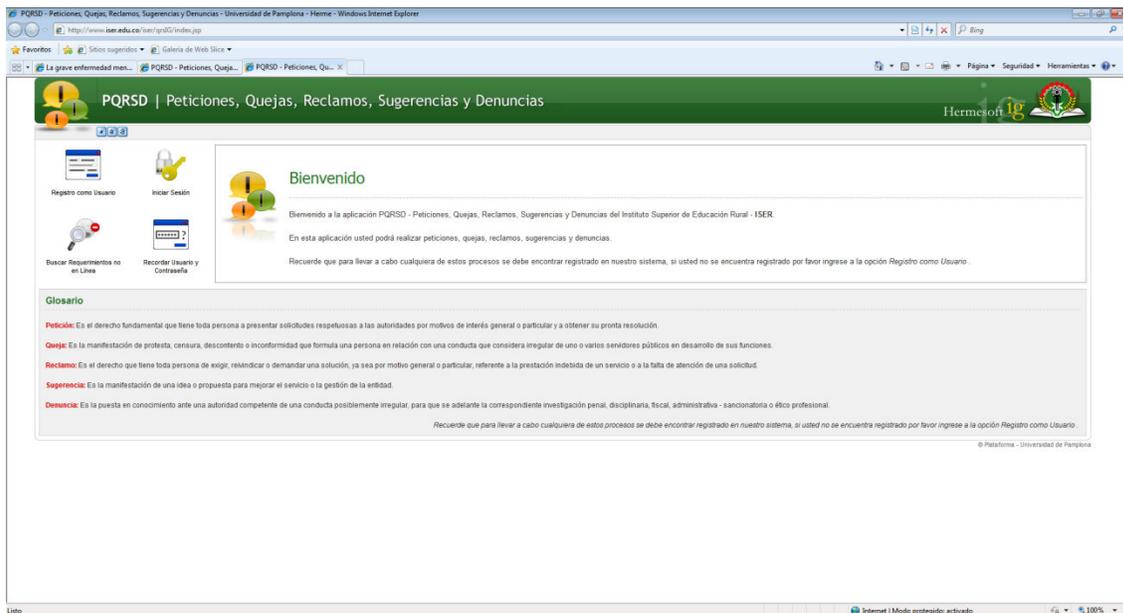
"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social humano"

## SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

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 correspondientes al primer semestre de la vigencia 2017 que reposan en la Secretaría General de la Institución.

El ISER cuenta con un link en la página Institucional mediante el cual los clientes podían interponer PQRS relacionadas con la prestación del servicio.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, la institución adquirió el módulo PQRS para el cual estableció en su implementación las siguientes etapas: 1. Parametrización para la puesta en marcha del mismo; 2. Asignación de un superadministrador y el administrador; 3. Asignación de los diferentes usuarios; 4. Realización de capacitaciones de sensibilización y socialización, 5. Se implementó dicho módulo el cual está ubicado en la página institucional en el link: <http://www.iser.edu.co/iser/qrsIG/index.jsp>



Calle 8 # 8-155 Barrio Chapinero  
Teléfono: (7) 568-2597 Fax: (7) 568 1736  
NIT: 890.501.578-4  
www.iser.edu.co  
Pamplona, Norte de Santander



## Instituto Superior de Educación Rural - ISER

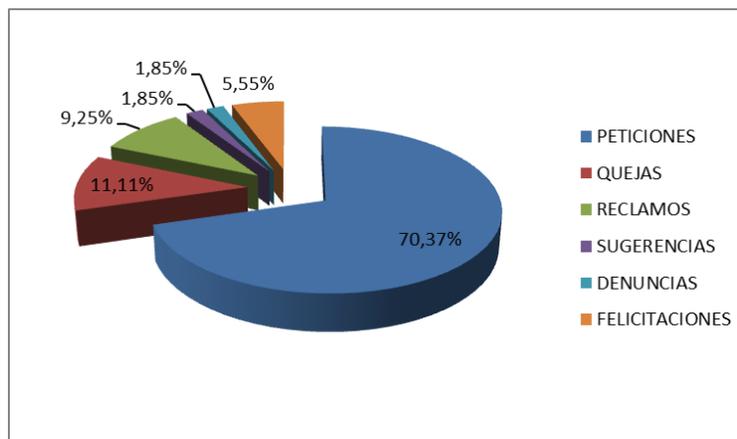
*"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social humano"*

Los clientes internos y externos tienen acceso al módulo, en el cual deben registrarse como usuarios para presentar las PQRS pertinentes.

De igual manera la institución cuenta con un buzón de sugerencias para que los clientes internos o externos presenten sus PQRS y éstas pueden recibirse desde cualquier dependencia de la institución.

Durante el primer semestre de la vigencia 2017; se recibieron: 86 peticiones que corresponden al 85%, 3 quejas equivalente al 3%, 11 reclamos, ninguna sugerencia y una denuncia; el 12% que hace parte de los reclamos recibidos.

TIPO DE SOLICITUD	Nº	%
Peticiones	38	70.37%
Quejas	6	11.11%
Reclamos	5	9.25%
Sugerencias	1	1.85%
Denuncia	1	1.85%
Felicitaciones	3	5.55%
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>



Calle 8 # 8-155 Barrio Chapinero  
**Teléfono:** (7) 568-2597 **Fax:** (7) 568 1736

**NIT:** 890.501.578-4

[www.iser.edu.co](http://www.iser.edu.co)

Pamplona, Norte de Santander



## Instituto Superior de Educación Rural - ISER

*"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social humano"*

Con base en las 4 quejas presentadas por los estudiantes de tecnología agropecuaria de quinto semestre se aplicó el formato relacionado con el Control del Servicio no conforme real en el cual se identificó las causas y se formuló la acción a ejecutar con el respectivo seguimiento. De igual manera se hizo con el reclamo presentado por los estudiantes del programa de Tecnología Gestión de Redes y Sistemas Teleinformáticos.

En el mes de marzo de la presente anualidad se hizo la socialización del procedimiento de PQRS en el cual se dio a conocer los términos a tener en cuenta para dar el trámite y respuesta a los derechos de petición y solicitudes que alleguen a la institución al igual que en los demás requerimientos remitidos: Quejas y reclamos.

Se realizó seguimiento a través del módulo por intermedio del Administrador del mismo, con el fin de que se diera el trámite y respuesta de fondo a las PQRS dentro de los términos establecidos, reflejándose en algunos de los funcionarios asignados para el modulo la demora en el cambio de estado de las PQRS y en la respuesta a las misma.

Como resultado general del seguimiento a PQR'S en la entidad para lo corrido del primer semestre de la vigencia 2017, es importante indicar que de un total de cincuenta y cuatro (54) PQRS asignados desde el procedimiento de quejas y/o reclamos a las diferentes dependencias para su trámite y/o cierre, la totalidad de las cincuenta y cuatro (54) PQRS se encuentran resueltas a la fecha del seguimiento.

De acuerdo con lo anterior, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias fueron atendidos y tramitados con una efectividad del 100%.

### Aspectos Positivos de PQRS

Documentación, socialización e implementación de los procesos y procedimientos de PQRS.

Se encuentra Implementado el proceso de PQRS bajo la dirección de la Secretaria General, lo que ha permitido tener un reconocimiento por parte de la ciudadanía en cuanto a la buena atención de los usuarios en la entidad.

La adopción de diferentes medios de divulgación (página web, carteleras, entre otros) de las figuras de atención al usuario, en aras al desarrollo de los principios constitucionales y legales de transparencia, que le permiten a la ciudadanía ejercer los diferentes mecanismos de participación y control social.



Calle 8 # 8-155 Barrio Chapinero  
**Teléfono:** (7) 568-2597 **Fax:** (7) 568 1736  
**NIT:** 890.501.578-4  
[www.iser.edu.co](http://www.iser.edu.co)  
Pamplona, Norte de Santander



## Instituto Superior de Educación Rural - ISER

*"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social humano"*

El Instituto Superior de Educación Rural ISER cuenta con el proceso de PQRS 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.

### RECOMENDACIONES

A partir de los temas identificados como de mayor reiteración dentro de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, establecer y ejecutar acciones que propicien la mejora en las actividades que atenúan las mismas, buscando que con ello reducir el número de PQRS que son recibidas.

Implementar acciones que permitan conocer el nivel de satisfacción del usuario respecto a la respuesta a la petición, queja, reclamo y/o sugerencia que fue presentada, buscando con ello conocer el impacto que ha tenido el desarrollo del procedimiento con el usuario.

Socializar el formato del Tratamiento del Servicio no Conforme Real para que sea aplicado una vez se presenten los reclamos o quejas que afectan la prestación del servicio y se informe a los líderes que una vez se presenten éstos se aplica el procedimiento del SNC.

Se recomienda a los responsables de los proceso, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a las PQR reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a la Entidad.

Se sugiere que los jefes de las diferentes dependencias sensibilicen y orienten a los funcionarios responsables, sobre la importancia de contestar a tiempo todas las peticiones.

Se recomienda que los líderes del proceso y jefes de área o dependencia, analicen el proceso llevado cabo para dar contestación a las peticiones y/o solicitudes recibidas del PQRS y se tomen los correctivos necesarios para asegurar oportunidad en la respuesta, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento P-MC-02 Peticiones, Reclamos y Sugerencias y si respectivo formato F-MC-04 expedido por el Instituto Superior de Educación Rural ISER a través del SIG.



Calle 8 # 8-155 Barrio Chapinero  
**Teléfono:** (7) 568-2597 **Fax:** (7) 568 1736  
**NIT:** 890.501.578-4  
[www.iser.edu.co](http://www.iser.edu.co)

Pamplona, Norte de Santander



## Instituto Superior de Educación Rural - ISER

*"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social humano"*

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.

Es importante que cada proceso analice los resultados obtenidos frente a sus peticiones, reclamos y sugerencias, como insumo para el control del servicio no conforme y principalmente para implementar acciones correctivas que eliminen las causas de los problemas identificados. Lo anterior evidenciaría la gestión organizacional, de los directivos, líderes y funcionarios de cada proceso institucional en una dinámica de mejoramiento continuo que el Instituto Superior de Educación Rural ISER ha declarado y divulgado a través de su política de calidad.

Pamplona. Junio 10 de 2017.

HELBER ALEXANDER ROPERO CONTRERAS  
Profesional Especializado de Control Interno de Gestión



Calle 8 # 8-155 Barrio Chapinero  
**Teléfono:** (7) 568-2597 **Fax:** (7) 568 1736  
**NIT:** 890.501.578-4  
[www.iser.edu.co](http://www.iser.edu.co)  
Pamplona, Norte de Santander



# Instituto Superior de Educación Rural - ISER

*"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social humano"*



Calle 8 # 8-155 Barrio Chapinero  
**Teléfono:** (7) 568-2597 **Fax:** (7) 568 1736  
**NIT:** 890.501.578-4  
[www.iser.edu.co](http://www.iser.edu.co)  
Pamplona, Norte de Santander