



Instituto Superior de Educación Rural - **ISER**

*"Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social y 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 Roperro Contreras**

**PAMPLONA, ENERO 10 DE 2017**



## 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.



## **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 auditara la información correspondiente a Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias recibidas y tramitadas durante el segundo semestre de la vigencia 2016.

## **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.

**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 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 segundo semestre de la vigencia 2016 que reposan en la Secretaria 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 atención al Plan de acción para la vigencia 2016, 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>

**PQRS | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**

**Bienvenido**

Bienvenido a la aplicación PQRS - Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del Instituto Superior de Educación Rural - ISER.

En esta aplicación usted podrá realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Recuerde que para llevar a cabo cualquiera de estos procesos se debe encontrar registrado en nuestro sistema, si usted no se encuentra registrado por favor ingrese a la opción Registro como Usuario.

**Glosario**

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, revalidar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebita de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ética profesional.

Recuerde que para llevar a cabo cualquiera de estos procesos se debe encontrar registrado en nuestro sistema, si usted no se encuentra registrado por favor ingrese a la opción Registro como Usuario.

© Plataforma - Universidad de Pamplona

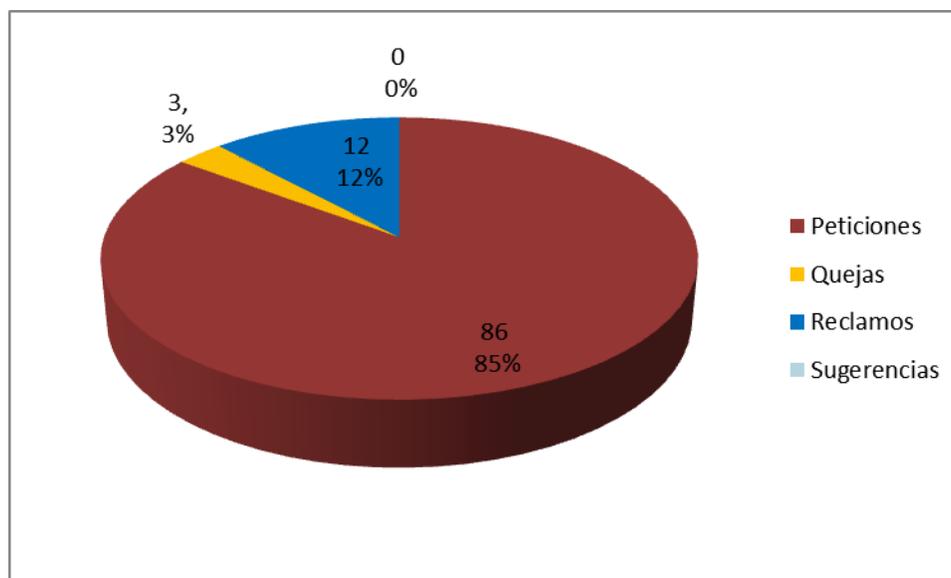


Los clientes internos y externos tienen acceso al módulo, en el cual deben registrarse como usuarios para presentar las PQRS pertinentes.

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

Durante la vigencia 2016; 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	86	85%
Quejas	3	3%
Reclamos	12	12%
Sugerencias	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>





En el mes de noviembre de 2016 se presentaron cuatro reclamos y una denuncia los cuales afectaron los procesos misionales, referentes a la inconformidad manifestada por estudiantes en el incumplimiento por parte de dos docentes en el proceso de formación. Se aplicó el procedimiento del Control del Servicio no conforme en el cual se registró la situación, se hizo la trazabilidad y se realizaron las correcciones y acciones de mejora.

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 de la vigencia 2016, es importante indicar que de un total de ciento un (101) PQRS asignados desde el procedimiento de quejas y/o reclamos a las diferentes dependencias para su trámite y/o cierre, la totalidad de las ciento un (101) PQRS se encuentran resueltas a la fecha del seguimiento.

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

## **Aspectos Positivos de PQR**

Documentación, socialización e implementación de los procesos y procedimientos de la oficina de Atención al Usuario.

Se encuentra Implementada y funcionando la oficina de Atención al Usuario al más alto nivel en la estructura organizacional de la entidad, 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.



El Instituto Superior de Educación Rural ISER cuenta con la oficina de Atención al Usuario la cual con la Secretaria General reciben, tramitan 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, que establece: "OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad."

## 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.

Dar a conocer a los funcionarios el procedimiento Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para que sea conocido por los mismos y se apliquen las directrices que desde este se imparten para el adecuado trámite de las PQRS.

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.

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. Enero 10 de 2017.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Helber Alexander Roperó Contreras', is positioned above the typed name.

HELBER ALEXANDER ROPERO CONTRERAS  
Profesional Especializado de Control Interno de Gestión