



Instituto Superior de
Educación Rural **ISER**
Vigilado MinEduación

"Hacia una sociedad rural y
urbana más justa, sostenible y equitativa"

 @iserpamplona
 @iser.pamplona
 ISER Pamplona
NIT 890.501.578-4

**INFORME SEGUIMIENTO DE GESTION Y TRAMITES DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 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, enero 24 de 2023

Pamplona  Cll 8 # 8-155 Barrio Chapinero
 (607) 568-2597 / 316 791 0373
 iserpam@iser.edu.co

Cúcuta  Av. 3 # 13-43 Barrio La Playa
 317 367 2783
 sedecucuta@iser.edu.co





Instituto Superior de
Educación Rural **ISER**
Vigilado MinEducación

"Hacia una sociedad rural y
urbana más justa, sostenible y equitativa"

🐦 @iserpamplona
📺 @iser.pamplona
📘 ISER Pamplona
NIT 890.501.578-4

INTRODUCCIÓN

Señala la Constitución Política en sus artículos 2°, 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 Gestión de Tramites de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y sugerencias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Superior de Educación Rural ISER, durante el periodo comprendido entre el 1° de julio al 31 de diciembre de 2022, de acuerdo a la información suministrada por la Secretaria General y Gestión Documental, 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.

Pamplona  Cll 8 # 8-155 Barrio Chapinero
 (607) 568-2597 / 316 791 0373
 iserpam@iser.edu.co

Cúcuta  Av. 3 # 13-43 Barrio La Playa
 317 367 2783
 sedecucuta@iser.edu.co





Instituto Superior de
Educación Rural **ISER**
Vigilado MinEducación

"Hacia una sociedad rural y
urbana más justa, sostenible y equitativa"

Twitter @iserpamplona
Instagram @iser.pamplona
Facebook ISER Pamplona
NIT 890.501.578-4

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 enlace 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, sugerencias, solicitudes de información y denuncias recibidas y tramitadas durante el segundo 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.

Pamplona  Cll 8 # 8-155 Barrio Chapinero
 (607) 568-2597 / 316 791 0373
 iserpam@iser.edu.co

Cúcuta  Av. 3 # 13-43 Barrio La Playa
 317 367 2783
 sedecucuta@iser.edu.co





Instituto Superior de
Educación Rural **ISER**
Vigilado MinEducación

"Hacia una sociedad rural y
urbana más justa, sostenible y equitativa"

Twitter @iserpamplona
Instagram @iser.pamplona
Facebook ISER Pamplona
NIT 890.501.578-4

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, y denuncias correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2022, que reposan en la secretaria 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 PQRSD el cual cuenta con un enlace en la página Institucional <http://www.iser.edu.co/iser/qrsIG/index.jsp>, donde los clientes podrán interponer PQRSD relacionadas con la prestación del servicio.

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

Pamplona  Cll 8 # 8-155 Barrio Chapinero
 (607) 568-2597 / 316 791 0373
 iserpam@iser.edu.co

Cúcuta  Av. 3 # 13-43 Barrio La Playa
 317 367 2783
 sedecucuta@iser.edu.co





PQRSF Por tipo de clasificación:

Durante el segundo semestre de la vigencia 2022, se recibieron ochenta y cuatro (84), solicitudes las cuales corresponden a: doce (12) peticiones, una (01) queja, cuatro (04) reclamos, una (1) sugerencia y sesenta y seis (66) solicitudes de información.

CONCEPTO	CANTIDAD	%
PETICIONES	12	14%
QUEJAS	1	1%
RECLAMOS	4	5%
SUGERENCIAS	1	1%
SOLICITUD DE INFORMACION	66	79%
TOTAL	84	100%

Canales de recepción de las PQRSFD

CONCEPTO	MODULO PQRSF	CORREO ELECTRONICO	OFICIO RADICADO Y CORREO ELECTRONICO	MEDIO FISICO (OFICIO RADICADO)	BUZON DE SUGERENCIAS	TOTAL
PETICIONES		1	6	5		12
QUEJAS				1		1
RECLAMOS			4		0	4
SUGERENCIAS					1	1
FELICITACIONES					0	0
SOLICITUD DE INFORMACION		44	11	11		66
TOTAL	0	45	21	17	1	84



Instituto Superior de
Educación Rural **ISER**
Vigilado MinEduación

"Hacia una sociedad rural y
urbana más justa, sostenible y equitativa"

🐦 @iserpamplona
📺 @iser.pamplona
📘 ISER Pamplona
☎ NIT 890.501.578-4

Para el segundo semestre de la vigencia del 2022, el fortalecimiento de los canales PQRSD, fue alcanzado en virtud a la operatividad del módulo dispuesto para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias, elevadas por los grupos de valor, la atención de las referidas solicitudes, se convirtió en una prioridad para el Instituto, 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 decepcionada 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 PQRSD dentro de los términos establecidos.

Como resultado general del seguimiento a PQRSD en el Instituto para el segundo semestre de la vigencia 2022, se recibieron y tramitaron un total de ochenta y cuatro (84) PQRSD a las cuales se les dio respuesta de manera oportuna en los términos establecidos para las mismas, se les dio respuesta de manera oportuna a setenta y siete (77) solicitudes, quedando pendiente tres (3) reclamos y una (1) petición, dos (2) solicitudes de información, y una (1) queja la cual se remitió al Comité Disciplinario conforme a lo establecido en el Reglamento Académico y Estudiantil del ISER

Pamplona 📍 Cll 8 # 8-155 Barrio Chapinero
☎ (607) 568-2597 / 316 791 0373
✉ iserpam@iser.edu.co

Cúcuta 📍 Av. 3 # 13-43 Barrio La Playa
☎ 317 367 2783
✉ sedecucuta@iser.edu.co





PQRS D PENDIENTES DE DAR RESPUESTA SEGUNDO SEMESTRE 2022:

PERIODO	Usuario	No. Radicado	Tipo de Requerimiento	Asunto	Estado del Requerimiento	Respuesta	Nombre Funcionario	Proceso
3er Trimestre	Estudiantes Programa de Tecnología en Gestión Comunitaria Grupo A	sin NUMERO	RECLAMO	ACADÉMICO	TRAMITE		Matilde Villamizar Rivera	Formación
	Elid Rocio Ortega	sin número	RECLAMO	ACADÉMICO	TRAMITE		Matilde Villamizar Rivera	Formación
	Daniela Carolina Villamizar Reyes	1007618380	PETICION	ACADÉMICO	TRAMITE		Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales Copia a rector y	Formación (Decana de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales)
	Ministerio de Educación Nacional	SIN NUMERO	SOLICITUD DE INFORMACION	ADMINISTRATIVO	TRAMITE		Mario Augusto Contreras Medina	Alta Dirección
	Daniela Carolina Villamizar Reyes	Sin número	RECLAMO	ACADÉMICO	TRAMITE		Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales	Formación
4to trimestre	Jonathan Andrés Gamboa Cote	522	QUEJA	ACADÉMICO	TRAMITE	Remitida el Comité Disciplinario conforme a lo establecido en el Reglamento Académico y Estudiantil del ISER	Comité Disciplinario	Formación
	Laura Sepulveda	SIN NUMERO	SOLICITUD DE INFORMACION	ACADÉMICO	TRAMITE		Gloria Yubid Coronado Sepulveda	Secretaría General

PQRS D RECIBIDOS POR PROCESO

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

PROCESO	3er Trimestre	4to Trimestre	TOTAL SEMESTRE 2022-2
ARCA	6	4	10
RECTORIA Y ARCA	1		1
SECRETARIA GENERAL		21	21
VICERRECTORIA	1		1



DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	2	4	6
FORMACION	3	3	6
TALENTO HUMANO		1	1
CONTRATACION			0
GESTION JURIDICA Y CONTRATACION		1	1
FORMACION Y GESTION DOCUMENTAL	1		1
GESTION DOCUMENTAL	7	22	29
RECURSOS FINANCIEROS		1	1
RECURSOS FISICOS			0
ALTA DIRECCION (RECTORIA)	3		3
ALTA DIRECCION y TALENTO HUMANO	1		1
BIENESTAR			0
FORMACION DECANATURA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS	2		2
FORMACION FACULTAD DE INGENIERIAS			0
TOTAL			84

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

En el buzón de sugerencias durante el segundo semestre de la vigencia 2022, Se recibió (1) una solicitud.

De acuerdo con lo anterior, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y solicitudes de información, del segundo semestre de la vigencia fueron atendidos y tramitados con una efectividad del 94%, quedando un total de cinco (5) solicitudes no se evidencia respuesta al trámite y una (1) queja que está en trámite en el comité Disciplinario.



Instituto Superior de
Educación Rural **ISER**
Vigilado MinEducación

"Hacia una sociedad rural y
urbana más justa, sostenible y equitativa"

🐦 @iserpamplona
📺 @iser.pamplona
📘 ISER Pamplona
☎ NIT 890.501.578-4

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 PQRSD, en el cual se reciben 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 (4) satisfecho y una con calificación (5) muy satisfecho, correspondiente a la evaluación del tercer trimestre, en el cuarto trimestre no se recibió por parte de los usuarios evaluación del grado de satisfacción del servicio.

La participación de la evaluación del servicio no es muy alta, tan solo 2 de 84 solicitudes fueron evaluadas.

CONCLUSIONES

El Instituto Superior de Educación Rural ISER, cuenta con modulo PQRSD, liderado por la secretaria general, donde se recibe, tramita y realiza seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presentadas por los usuarios 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 PQRSD, 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

No se recibieron solicitudes por el módulo de las PQRSD.

Pamplona 📍 Cll 8 # 8-155 Barrio Chapinero
☎ (607) 568-2597 / 316 791 0373
✉ iserpam@iser.edu.co

Cúcuta 📍 Av. 3 # 13-43 Barrio La Playa
☎ 317 367 2783
✉ sedecucuta@iser.edu.co





Instituto Superior de
Educación Rural **ISER**
Vigilado MinEduación

"Hacia una sociedad rural y
urbana más justa, sostenible y equitativa"

 @iserpamplona
 @iser.pamplona
 ISER Pamplona
NIT 890.501.578-4

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 PQRSD 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.

Realizar seguimiento a las solicitudes registradas que su estado de requerimiento en trámite, con el fin de dar respuesta a las mismas o verificar que estas fueron resueltas.

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

Realizar análisis de causas que permita identificar la causa raíz de la inconformidad presentada en la prestación del servicio.

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

Cordialmente,

Cender Benilda Jaimes Montañez
Profesional Especializado de Control Interno de Gestión

 Cll 8 # 8-155 Barrio Chapinero
Pamplona  (607) 568-2597 / 316 791 0373
 iserpam@iser.edu.co

 Av. 3 # 13-43 Barrio La Playa
Cúcuta  317 367 2783
 sedecucuta@iser.edu.co

