



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 Roper Contreras**

PAMPLONA, JULIO 10 DE 2015

Calle 8 No 8 – 155 Barrio Chapinero
Teléfono (7) 568 25 97 Fax: (7) 568 17 36
www.iser.edu.co
Pamplona, Norte de Santander





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 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 2015.

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.

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 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al primer semestre de la vigencia 2015 que reposan en la Secretaria General de la Institución; observándose que se reciben y clasifican según el asunto ponderándose de la siguiente manera:

Trimestre	Porcentaje Quejas		Porcentaje Reclamos		Porcentaje Sugerencias		Porcentajes Solicitudes		Porcentajes Peticiones	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Primer	6	11 %	2	2%	0	0%	47	81%	3	5%

Trimestre	Porcentaje Quejas		Porcentaje Reclamos		Porcentaje Sugerencias		Porcentajes Solicitudes		Porcentajes Peticiones	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Segundo	0	0%	0	0%	0	0%	7	87.5%	1	12.5%

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Trimestre	Porcentaje Quejas	Porcentaje Reclamos	Porcentaje Sugerencias	Porcentaje Solicitudes	Porcentaje s Peticiones
Primero	11%	2%	0%	81%	5%

Observaciones:

La dependencia institucional que recibió mayor número de quejas, reclamos, solicitudes, y/o peticiones es el Consejo Académico con una participación del 22%; seguida esta por Secretaria con un 21% y Registro y control Académico con un 15%.

Tipo:

- ✓ Cancelación de asignaturas, solicitud de reingreso.
- ✓ Verificación de títulos académicos
- ✓ Copia de actas de grado
- ✓ Copia diplomas de grado
- ✓ Estado académico de estudiantes.

Trimestre	Porcentaje Quejas	Porcentaje Reclamos	Porcentaje Sugerencias	Porcentaje s Solicitudes	Porcentaje s Peticiones
Segundo	0%	0%	0%	87.5%	12.5%

Observaciones:

La dependencia institucional que recibió mayor número de quejas, reclamos, solicitudes, y/o peticiones es Admisiones, Registro y Control Académico con una participación del 75%, la cuales hacen referencia a solicitudes de estudiantes y solicitud de reingreso.

Tipo:

- ✓ Solicitud de estudiantes
- ✓ Requerimientos de reingresos

Total Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en el primer semestre del 2015

SEMESTRE	Porcentaje Quejas		Porcentaje Reclamos		Porcentaje Sugerencias		Porcentajes Solicitudes		Porcentajes Peticiones	
	6	9%	2	3%	0	0%	54	81.81 %	4	6.6%
TOTAL PQRS	66									

De las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que fueron recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2015, se reflejan los siguientes resultados: fueron las solicitudes las más presentadas con un 81.81%, seguida estas de las quejas con un 9%, en menor proporción se encuentran las peticiones con un 6.6%, los reclamos con un 3% y finalmente las sugerencias con un 0%.

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.
- El funcionario responsable de resolver la petición, queja, reclamo y/o sugerencia de respuesta en el tiempo previsto para el efecto y dar a conocer la misma a la Secretaria General, con el fin de mantener el registro de las mismas y disponer el documento en el respectivo expediente.
- Se recomienda a los responsables de los procesos, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a las PQR reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a la Entidad.
- 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 su 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. Julio 10 de 2015.

HELBER ALEXANDER ROPERO CONTRERAS
Profesional Universitario de Control Interno de Gestión

