



**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, ENERO 10 DE 2015**





## 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 SEGUNDO semestre de la vigencia 2014.

## 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.



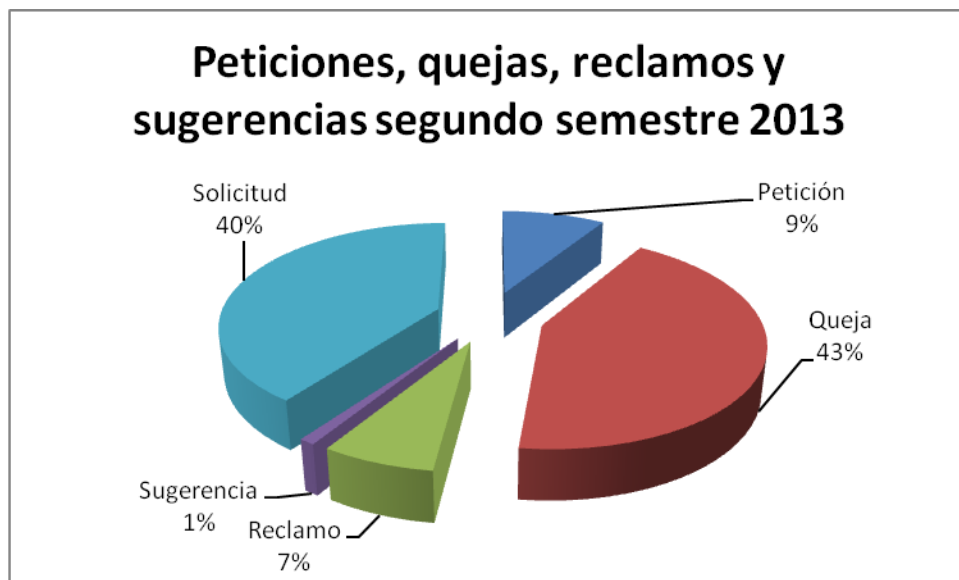
- Reclamo: Es la protesta presentada por un usuario relacionada con fallas en la prestación del servicio, así como el incumplimiento de las obligaciones contractuales.
- Queja: Es la manifestación de un usuario en la que revela la ocurrencia de un hecho irregular que no está relacionado directamente 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 2014 que reposan en la Secretaría General de la Institución; observándose que se reciben y clasifican según el asunto ponderándose de la siguiente manera:

TIPO DE SOLICITUD	Nº	%
Petición	11	9
Queja	49	43
Reclamo	8	7
Sugerencia	1	1
Solicitud	47	40
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100</b>

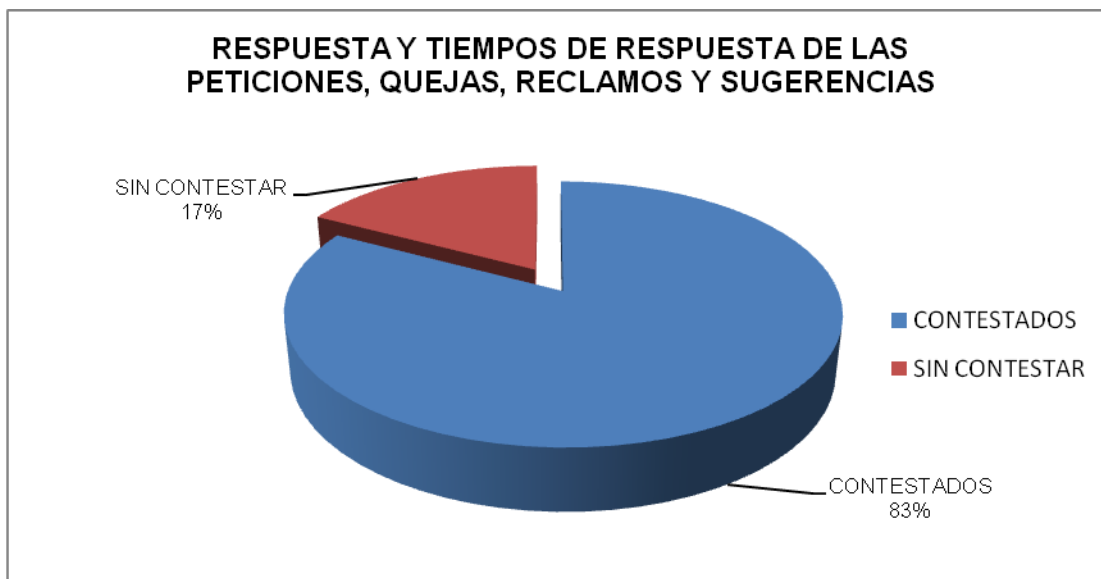


De las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que fueron recibidas durante el Segundo semestre de la vigencia 2013, se reflejan los siguientes resultados:

fueron las quejas las más presentadas con un 43%, seguida estas de las solicitudes con un 40%, en menor proporción se encuentran las peticiones con un 9%, los reclamos con un 7% y finalmente las sugerencias con un 1%.

## 2. PQR contestados a tiempo

	CONTESTADOS	SIN CONTESTAR
PQR	96	20
TOTAL PQR	116	



Se analizó el 100% de la muestra en la copia solicitada de los PQR radicado en el período evaluado de la base de datos, concluyendo lo siguiente: El 83% del total de los PQR fueron contestados a tiempo, evidenciándose que en los meses de octubre, noviembre y diciembre no se presentó ninguna sugerencia y ningún reclamo en la entidad; así mismo se puede observar que el 17% del total de los PQR no fueron contestados a tiempo siendo el mes de octubre con más PQR sin tramitar.

## Aspectos Positivos de PQR



- Documentación, socialización e implementación de los procesos y procedimientos de la oficina de Atención al Usuario.
- 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 (pagina 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.
- 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 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 2014.

**HELBER ALEXANDER ROPERO CONTRERAS**  
Profesional Universitario de Control Interno de Gestión

