



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, julio 17 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



INTRODUCCIÓN

Señala la Constitución Política en sus artículos 2º, 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 Trámites de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Superior de Educación Rural ISER, durante el periodo comprendido entre el 1ro de enero al 30 de Junio de 2023, de acuerdo a la información suministrada por la Secretaria General, 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.

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.



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

Alcance

Se auditará la información correspondiente a Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias recibidas y tramitadas durante el primer semestre de la vigencia 2023.

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.

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

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



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, Y DENUNCIAS

El proceso 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 primer semestre de la vigencia 2023, que reposan en la secretaria general y el proceso de Gestión documental 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 buzones de sugerencias para que los clientes internos o externos presenten sus PQRSD y éstas puede recibirse desde cualquier dependencia de la institución.

PQRSF Por tipo de clasificación:

Durante el segundo semestre de la vigencia 2023, se recibieron ochenta y seis (86), solicitudes las cuales corresponden a: siete (07) peticiones, cero (0) queja, un (01) reclamos, una (1) sugerencia y setenta y siete (77) solicitudes de información.

CONCEPTO	CANTIDAD	%
PETICIONES	7	8%
QUEJAS	0	0%
RECLAMOS	1	1%
SUGERENCIAS	1	1%
SOLICITUD DE INFORMACION	77	90%
TOTAL	86	100%



Canales de recepción de las PQRSFD

CONCEPTO	MODULO PQRSF	CORREO ELECTRONICO	CORREO ELECTRONICO RADICADO	CORREO ELECTRONICO Y OFICIO RADICADO	MEDIO FISICO (OFICIO RADICADO)	SOLICITUD PRESENCIAL	NOTIFICACION CORREO ELECTRONICO	SOLICITUD VIA TELEFONICA	BUZON DE SUGERENCIAS	TOTAL
PETICIONES				1	6					7
QUEJAS										0
RECLAMOS	1									1
SUGERENCIAS									1	1
FELICITACIONES										0
SOLICITUD DE INFORMACION	0	25	19	4	21	6	1	1	0	77
TOTAL	1	25	19	5	27	6	1	1	1	86

Para el primer semestre de la vigencia del 2022, se dio respuesta en el 100% de las solicitudes recibidas por los diferentes canales de recepción, lo que permite el fortalecimiento de los canales PQRSFD, se puede evidenciar la baja 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, teniendo en cuenta que la gran mayoría de solicitudes se reciben por medio diferente al módulo de las PQRSF, se resalta y monitoreo y seguimiento constante de las solicitudes para que sean resultados de manera oportuna en las diferentes modalidades a través de los medios dispuestos para tal fin.

VERIFICACIÓN:

Se realizó seguimiento a través del módulo y del formato Código: F-GD-31 V01 de fecha 13-05-2022, registro PQRSFD, el Instituto para el primer semestre de la vigencia 2023, se recibieron y tramitaron un total de ochenta y seis (86) PQRSFD a las cuales se les dio respuesta de manera oportuna en los términos establecidos para las mismas.

Se resalta el seguimiento oportuno a la gestión y trámite de las PQRSFD, por parte de la Auxiliar Administrativa de la Secretaría General

PQRSFD RECIBIDOS POR PROCESO

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



PROCESO	1er Trimestre	2do Trimestre	TOTAL SEMESTRE 2023-1
ARCA	3	3	6
FORMACION	2		2
RECTORIA	2	3	5
SECRETARIA GENERAL	36	32	68
PAGADURIA	1		1
BIENESTAR		2	2
TALENTO HUMANO		1	1
TOTAL	44	41	85

Se evidencia que la oficina que más PQRS, recibió durante el primer semestre de la presente vigencia es la secretaria general, debido a solicitudes de información que reposa en los archivos de esta oficina, como lo es solicitudes de: copia de diplomas, actas de grado, títulos, validaciones y certificaciones entre otros).

Durante el primer semestre de la vigencia 2023, Se recibió (1) una solicitud, en el buzón de sugerencias

De acuerdo con lo anterior, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias, del primer semestre de la presente vigencia fueron atendidos y tramitados con una efectividad del 100%.

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

Con el fin de medir el nivel de satisfacción de los usuarios, 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, el administrador del módulo implementó herramienta gestión a través formulario Google Forms del Correo institucional, con el fin de identificar acciones para mejorar la prestación del servicio, no se recibió respuesta, se recibió una (1) respuesta por



correo electrónico con un nivel de satisfacción con calificación de cinco (muy satisfecho) y con justificación de Pronta y efectiva respuesta.

MEDICION NIVEL DE SATISFACCION DE LAS PQRSFD - Guardado

ISER

MEDICION NIVEL DE SATISFACCION DE LAS PQRSFD

La Secretaría General desea conocer su opinión en lo relacionado con la satisfacción en atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), y solicitudes de información presentados a través de los diferentes canales de disposición por el ISER.

1. Por favor seleccione su respuesta: El canal utilizado para recepcionar su PQRSFD fue:

- Presencial
- Telefónica
- Correo Electrónico
- Módulo PQRSF
- Comunicación Escrita
- Buzón de Sugerencia

La participación de la evaluación del servicio es muy baja, tan solo una (01) de 85 solicitudes fue evaluada.

CONCLUSIONES

- El Instituto Superior de Educación Rural ISER, cuenta con modulo PQRSF, 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 PQRSF, 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
- El uso del módulo de las PQRSF es muy bajo.



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

RECOMENDACIONES

- Incentivar u orientar a los usuarios el uso del módulo de las PQRSD, para las radicar los diferentes tramites o servicios requeridos.
- 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

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