



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

NIT: 890 501 578-4

Cel: 314 414 0476

E-mail: iserpam@iser.edu.co

www.iser.edu.co

Dirección: Cll 8 # 8-155 B. Chapinero
Pamplona, Norte de Santander

**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.**

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

**Cender Benilda Jaimes Montañez
Profesional Especializada de Control Interno.**

Pamplona, enero 09 de 2024



RURALIDADES 
con propósito

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



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 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 Julio al 31 de diciembre 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, que establece la obligación de la Oficina de Control Interno de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir informes semestrales sobre este particular. Además, garantizar la existencia de un enlace de fácil acceso en la página web para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

ALCANCE

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

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 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 PQRS

El proceso de Control Interno de Gestión toma como base para la realización del presente informe la información suministrada por la secretaria General y Gestión Documental de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, solicitudes de información, y denuncias recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de enero 12 de 2011, la institución cuenta con el módulo PQRS el cual cuenta con un enlace en la página Institucional <http://www.iser.edu.co/iser/qrsIG/index.jsp>, donde los clientes podrán interponer PQRS relacionadas con la prestación del servicio.

El Instituto cuenta con buzones de sugerencias para que los clientes internos o externos presenten sus PQRS y éstas puede recibirse desde cualquier dependencia de la institución.

Se identificó que el módulo PQRSFD en la página web está fuera de servicio desde mediados del mes de septiembre de 2023 y El modulo de Gestión documental, radicación de correspondencia por falta de soporte tecnico, no se cuenta con provveedor para este servicio, quedando fuera de servicio el pasado 7 de diciembre de 2023.

La secretaria general creo un radicado manual en excel, para el control de las comunicaciones.

PQRS POR CLASIFICACIÓN:

Durante el segundo semestre de la vigencia 2023, se recibieron noventa y ocho (98), solicitudes las cuales corresponden a: seis (06) peticiones, una (1) queja, dos (02) reclamos, una (1) sugerencia y ochenta y ocho (88) solicitudes de información.



CONCEPTO	CANTIDAD	%
Peticiones	6	6
Quejas	1	1
Reclamos	2	2
Sugerencias	1	1
Felicitaciones	0	0
Solicitudes de Información	88	90
TOTAL	98	100

Tabla 1.

PORCENTAJE POR CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSFD



Grafico 1.



CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

PQRSFD	Módulo PQRSF y oficio radicado Correo electrónico	Correo electrónico radicado	correo electrónico	Verbal	Correo Radicado	Presencial	oficio Radicado	Telefónicas	TOTAL
PETICIONES	5			1					6
QUEJAS	0					1			1
RECLAMOS	0						2		2
SUGERENCIAS							1		1
FELICITACIONES									0
SOLICITUDES DE INFORMACION	17	27	19		1	9	13	2	88
TOTAL	22	27	19	1	1	10	16	2	98

Tabla 2.

Para el segundo semestre de la vigencia del 2023, se dio respuesta a las solicitudes recibidas por los diferentes canales de recepción, en los términos de ley, se evidencia 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 PQRSD, 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.



SOLICITUD DE INFORMACION RECIBIDAS

A continuación, se relacionan los PQRSD recibidos como solicitudes de información:

CONCEPTO	CANTIDAD	%
Verificación de titulo	52	53.1
Certificacion de egresado	9	9.2
Copia del acta de grado:	13	13.3
Validacion de titulo	7	7.1
Solicitud de notas .	6	6.1
Certificado mencion de honor	1	1.0
Copia digital de titulo	1	1.0
Correccion de nombre	1	1.0
Corrección de diploma	2	2.0
Certificado de idoneidad licenciado	1	1.0
Certificado Estudiante al Consejo Directivo	1	1.0
Certificacion academica	1	1.0
Certificación contenidos programaticos	1	1.0
Copia acto administrativo	1	1.0
Sustentación acto administrativo de notificacion	1	1.0
TOTAL	98	100

Tabla 3.

Se evidencia que mayor número de PQRSD, recibió como solicitud de información para el segundo semestre de la presente vigencia es la verificación de títulos, con 52 solicitudes, seguida por solicitud de copia del acta de grado con (13) solicitudes, certificación de egresado (9) solicitudes, y (6) solicitudes, corrección de notas (2) solicitudes, los demás conceptos presentan (1) solicitud, siendo la secretaria general, la oficina con mayor solicitudes información recibidas por conceptos de: (copia de diplomas, actas de grado, títulos, validaciones y certificaciones entre otros).

Los PQRSD del segundo semestre de la vigencia 2023, fueron atendidos y tramitados en los tiempos establecidos para las mismas.

BUZON DE SUGERNECIAS

Durante el segundo semestre de la vigencia 2023, No se recibieron solicitudes, en el buzón de sugerencias



DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION

El Instituto Superior de Educación Rural ISER- Pamplona, no ha recibido denuncias por actos de corrupción durante el segundo semestre de la vigencia 2023.

SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

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, durante el semestre solo se recibieron cinco (5) respuestas de satisfacción al cliente, siendo la participación de la evaluación del servicio es muy baja.

RECOMENDACIONES

- Restaurar y mantener el funcionamiento del módulo PQRSFD en la página web institucional.
- Buscar un proveedor para el soporte técnico del módulo de Gestión Documental y restablecer su operatividad.
- Incentivar la participación ciudadana en la evaluación del servicio mediante estrategias de difusión y promoción.

CONCLUSIONES

- A pesar de las dificultades técnicas, el Instituto logró atender las PQRSFD recibidas, mostrando un compromiso con la transparencia y la atención al ciudadano.
- La baja participación en la encuesta de satisfacción indica la necesidad de revisar y mejorar las estrategias de comunicación para fomentar la retroalimentación.



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

NIT: 890 501 578-4

Cel: 314 414 0476

E-mail: iserpam@iser.edu.co

www.iser.edu.co

Dirección: Cll 8 # 8-155 B. Chapinero
Pamplona, Norte de Santander

- La inexistencia de denuncias por actos de corrupción refleja un entorno institucional transparente y ético.
- Este informe pretende ser una herramienta para el mejoramiento continuo de la entidad, fortaleciendo la confianza del ciudadano en el Instituto Superior de Educación Rural ISER Pamplona.

Cordialmente,

Cender Benilda Jaimes Montañez

Profesional Especializado de Control Interno de Gestión



RURALIDADES 
con propósito

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