



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.**

Cender Benilda Jaimes Montañez
Profesional Especializada de Control Interno.

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION
Pamplona, Julio 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 Tramites 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 31 de Junio de 2024, 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 primer semestre de la vigencia 2024.

NORMATIVIDAD APLICABLE

- Constitución Política de Colombia - Art. 23 «Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar /os derechos fundamentales»
- Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones», artículo 12 literal i) «Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente».
- Ley 1474 de 2011, Artículo 76, el cual establece: «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.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 «Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo»
- Ley de transparencia y derecho al acceso a la información Pública - Ley 1712 de 2014. Art. 11 literal H. «Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.
- Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2024.



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 de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, solicitudes de información, y denuncias recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2024.



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.

El Instituto 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.

Se identificó que el módulo PQRSFD estuvo fuera de servicio hasta mediados del mes de junio 2024.

PQRSF POR CLASIFICACIÓN:

Durante el primer semestre de la vigencia 2024, se recibieron ciento nueve (109), solicitudes las cuales corresponden a: diecinueve (19) peticiones, seis (06) reclamos, ochenta y cuatro solicitudes de información.

CONCEPTO	CANTIDAD	%
Peticiones	19	17%
Quejas	0	0%
Reclamos	6	6%
Sugerencias	0	8%
Felicitaciones	0	0%
Solicitudes de Información	84	77%
TOTAL	109	100%

Tabla 1

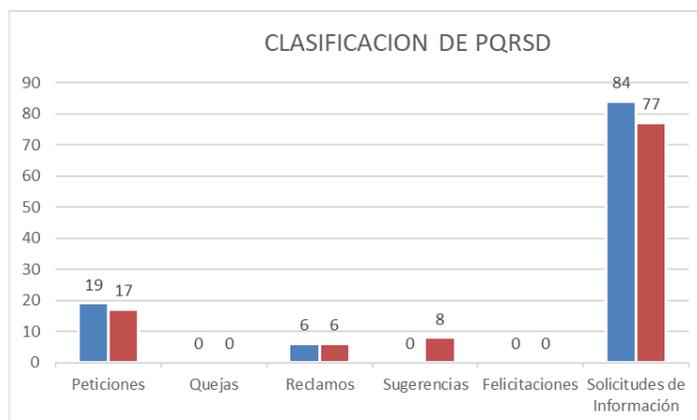


Gráfico 1.

CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD





TIPO DE SOLICITUD	MODULO PQRSD	CORREO ELECTRONICO RADICADO	CORREO RADICADO	OFICIO RADICADO	CORREO ELECTRONICO RADICADO	CORREO ELECTRONICO Y OFICIO	OFICIO RADICADO Y CORREO ELECTRONICO	OFICIO	PRESENCIAL	TOTAL
PETICIONES	1	2		16						19
QUEJAS										0
RECLAMOS		1		5						6
SUGERENCIAS										0
FELICITACIONES										0
SOLICITUD DE INFORMACION		35	2	17	21	3	2	2	3	85
TOTAL	1	38	2	38	21	3	1	2	3	109

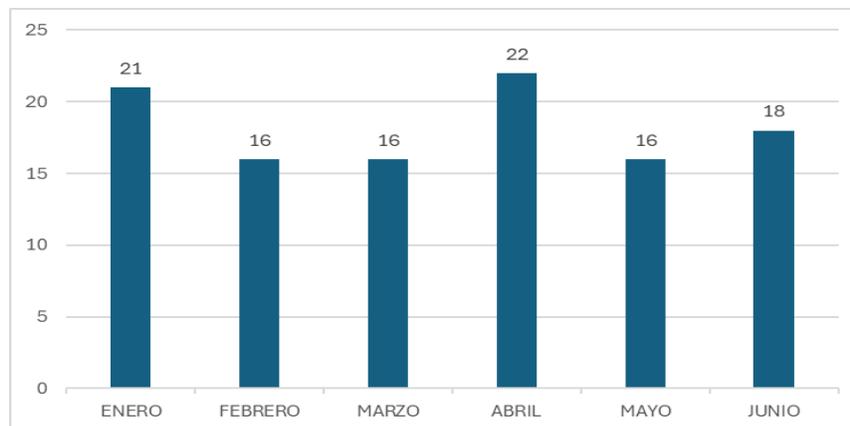
Tabla 2.

Para el primer semestre de la vigencia del 2024, se dio respuesta al 96% de las solicitudes recibidas, por los diferentes canales de recepción, en los términos de ley, quedando pendiente el 4% en trámite de las cuales 2 se encuentran fuera de fecha, se evidencia 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.

El proceso de Control Interno de Gestión Felicita a la Auxiliar Administrativo de secretaria general, por su compromiso en el monitoreo y seguimiento de los PQRSD recibidos, así como en la mejora continua del proceso con la divulgación de mensajes sobre el tema.

RADICADOS POR MES

El Instituto Superior de Educación Rural ISER, para el primer semestre del 2024 recibió ciento nueve (109) PQRSD, como se evidencia a continuación:



En los meses de enero y abril se registra el mayor número de radicados con 21 y 22 solicitudes, el resto de los meses se mantienen el comportamiento de radicados de PQRSD.

SOLICITUD DE INFORMACION RECIBIDAS

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

CONCEPTO	CANTIDAD	%
Servicios de Comunicación Publica (atención al ciudadano y/o cliente)	37	34%
Servicios de Formación o Académicos (Horarios, practicas académicas, docentes, asistencia a clase, cumplimiento de contenidos de clase)	2	2%
Servicios de Gestión Documental (Certificaciones: Académicas, Laborales, Egresados, comunicaciones oficiales)	70	64%
Total	109	100%

Tabla 3.



En las solicitudes de información recibidas se encuentra: Aplazamiento fecha de grados mes de junio con el fin de presentar las pruebas TyT, condiciones actuales en las que se desarrollan las actividades académicas, Inconformidad muebles cetro tutorial de Cúcuta, Inconformidades equipamiento de salones y equipos audiovisuales, fechas en el calendario académico, inconformidades del Programa de Tecnología en Gestión Comunitaria de Cúcuta, Mejoramiento de las instalaciones, trámite para expedición de copia de acta de graduación individual, verificación de título académico de licenciatura, solicitud copia de acta de grado, solicitud certificación de validación de título académico, solicitud certificado, copia de diploma, acta de grado para homologación de estudios, copia acto administrativo reconocimiento medalla de excelencia Gabriel Betancourt Mejía Servicios de Formación o Académicos (Horarios, prácticas académicas, docentes, asistencia a clase, cumplimiento de contenidos).

El mayor número de PQRSD, recibió como solicitud de información para el primer semestre de la presente vigencia son los servicios de gestión documental (Certificaciones: Académicas, Laborales, Egresados, comunicaciones oficiales), con un porcentaje del 64%, del total de los PQRSD recibidos, seguido por los servicios de comunicación pública (atención al ciudadano y/o cliente) con un 34% y Servicios de Formación o Académicos (Horarios, prácticas académicas, docentes, asistencia a clase, cumplimiento de contenidos de clase) con un 2%.

SOLICITUDES EN TRAMITE PENDIENTES DE RESPUESTA:

Documento de Identidad	No. Radicado	Tipo de Requerimiento	Asunto	Categorización de la PQRSF	Descripción
SIN UMIERO	SIN NUMERO	SOLICITUD DE INFORMACION	ACADEMICO	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano)	Solicitud de notas de dos semestres
33248072	SIN NUMERO	SOLICITUD DE INFORMACION	ACADEMICO	Servicios de Gestión Documental (Certificaciones: Académicas, Laborales, Egresados, comunicaciones oficiales)	Solicitud sabana de notas y contenido programatico para culminación de programa
1094240058	174	PETICION	ADMINISTRATIVO	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	Solicitud de actuación por presunto matoneo y vulneración del derecho a la educación por parte de docente
88205564	470	PETICION	ADMINISTRATIVO	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	Solicitud plan de acción para evidenciar las actividades,



BUZON DE SUGERENCIAS

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 primer semestre de la vigencia 2024.

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 primer semestre se recibió una (1) respuestas de satisfacción al cliente, con calificación: muy satisfecho, siendo la participación de la evaluación del servicio es muy baja y tres (3) evaluaciones con calificación satisfecho de tres (3) ciudadanos atendidos de manera personal.

RECOMENDACIONES

- Mantener el funcionamiento del módulo PQRSFD en la página web institucional y así mismo habilitar la entada al micrositio por los diferentes exploradores ya que solo se puede ingresar por el explorador de Chrome.
- Incentivar la participación ciudadana en la evaluación del servicio mediante estrategias de difusión y promoción.
- A los lideres de proceso, redireccionar las solicitudes de información o derechos de petición por el módulo de PQRSFD, para su seguimiento

CONCLUSIONES

- El Instituto logró atender las PQRSFD recibidas, mostrando un compromiso con la transparencia y la atención al ciudadano y se activo a mediados de junio la operatividad del módulo.
- Baja participación en la encuesta de satisfacción se reitera 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.
- Para el primer trimestre se continuo con el radicado manual de la correspondencia recibida de los diferentes grupos de valor.
- Socialización de los canales de atención para recibir PQRSD y términos de respuesta mediante videos en los canales institucionales.
- 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"