



ISER

Instituto Superior de
Educación Rural

vigilado Mineducación



**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.**

Control Interno de Gestion

www.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 julio al 31 de diciembre 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.

ALCANCE

La información correspondiente a Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias y felicitaciones recibidas y tramitadas durante el segundo 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 segundo 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.

PQRSFD POR CLASIFICACIÓN:

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, se recibieron (307), solicitudes las cuales corresponden a: (22) peticiones, (2) quejas, (2) reclamos, y (281) solicitudes de información.

CONCEPTO	CANTIDAD	%
Peticiones	22	7%
Quejas	2	1%
Reclamos	2	1%
Sugerencias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
Solicitudes de Información	281	91%
TOTAL	307	100%

Tabla 1



Gráfico 1.

CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSDF

Los diferentes canales de recepción de los PQRSDF se evidencian a continuación:

TIPO DE SOLICITUD	MODULO PQRSFD	CORREO ELECTRONICO	CORREO ELECTRONICO RADICADO	OFICIO RADICDO	OFICIO	PRESENCIAL	OFICIO RADICADO	TOTAL
PETICIONES	2	8	2	8			2	22
QUEJAS				2				2
RECLAMOS				1		1		2
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUD DE INFORMACION		3	25	238	8	0	7	281
TOTAL	2	11	27	249	8	1	9	307

Tabla 2.

Para el segundo semestre del 2024, el Instituto Superior de Educación Rural ISER, recibió (307) PQRSDF, de las cuales se presentaron 3 acciones de tutela debido a la no respuesta dentro de los términos a los derechos de petición, las cuales fueron resultas, dando respuesta al total de las solicitudes recibidas, por los diferentes canales de recepción.

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 gran mayoría de solicitudes se reciben por medio diferente al módulo de las PQRSDF.

Se resalta a la Auxiliar Administrativo de secretaria general, por su compromiso en el monitoreo y seguimiento de los PQRSDF, recibidos, así como la oficina de atención al ciudadano por la divulgación de mensajes sobre el tema.

SOLICITUD DE INFORMACION RECIBIDAS

A continuación, se relacionan los PQRSDF recibidos: Verificación de títulos, solicitudes de certificación, certificados de estudios, peticiones, copias diplomas, y verificaciones académicas.

El mayor número de PQRSD, recibió obedece a solicitud de información por servicios de gestión documental Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano).

BUZON DE SUGERENCIAS

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, 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 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 segundo semestre se recibió tres (3) respuestas de satisfacción al cliente, con calificación de cinco (5): muy satisfecho. Se evidencia baja participación de los usuarios en evaluación del servicio.

RECOMENDACIONES

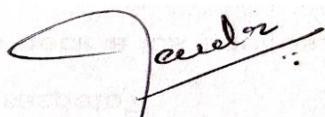
- Redireccionar las solicitudes de información o derechos de petición por el módulo de PQRSD, para su seguimiento
- Centrar los Derechos de Petición en el Proceso de Gestión Jurídica para su respuesta y seguimiento oportuno de los mismos.
- Incentivar la participación ciudadana en la evaluación del servicio mediante estrategias de difusión y promoción.

- Difundir los diferentes canales de comunicación del instituto a los grupos de valor internos y externos en procedimiento de las PQRSD.

CONCLUSIONES

- Se atendieron las PQRSD recibidas, mostrando compromiso con la transparencia y la atención al ciudadano.
- Baja participación en la encuesta de satisfacción se reitera la necesidad de revisar y mejorar las estrategias de comunicación para fomentar la retroalimentación.
- 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 Esp. Control Interno de Gestión