



# ISER

Instituto Superior de  
Educación Rural

vigilado Mineducación



**INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS TRAMITES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL INSTITUTO SUPERIOR DE  
EDUCACION RURAL ISER PRIMER SEMESTRE 2025**

**CONTROL INTERNO DE GESTION**

[www.iser.edu.co](http://www.iser.edu.co)

## Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVO .....	4
3. ALCANCE .....	4
4. MARCO NORMATIVO .....	4
5. DEFINICIONES .....	5
6. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE PQRSD .....	6
7. PQRSF POR CLASIFICACIÓN:.....	6
9. RADICADOS POR MES .....	7
10. SOLICITUD DE INFORMACION RECIBIDAS.....	8
11. SOLICITUDES EN TRAMITE PENDIENTES DE RESPUESTA:.....	10
12. BUZON DE SUGERENCIAS .....	13
13. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION.....	13
14. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO .....	13
15. CONCLUSIONES .....	13
16. RECOMENDACIONES .....	14

## 1. INTRODUCCIÓN

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 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, Felicitaciones y denuncias (PQRSFD) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Superior de Educación Rural ISER, durante el periodo comprendido entre el primero de enero al 31 de Junio de 2025, 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 el Instituto Superior de Educación Rural ISER.

## 2. 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.

## 3. ALCANCE

La información correspondiente a Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y denuncias recibidas y tramitadas durante el primer semestre de la vigencia 2025.

## 4. MARCO NORMATIVO

- 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 los 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.

## 5. 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, 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.

## 6. 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 2025.

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

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

## 7. PQRSF POR CLASIFICACIÓN:

Durante el primer semestre de la vigencia 2025, se recibieron (475) solicitudes de las cuales corresponden a: quince (15) peticiones, ocho (08) reclamos, quejas dos (2) y cuatrocientos cincuenta (450) solicitudes de información.

CONCEPTO	CANTIDAD	%
Peticiones	15	3%
Quejas	2	0%
Denuncias	0	0%
Reclamos	8	2%
Sugerencias	0	0%
Felicitaciones	0	0%
Solicitudes de Información	450	95%
TOTAL	475	100%

## 8. CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSDF

TIPO DE SOLICITUD	CANAL DE RECEPCION PQRSFD										
	BUZON DE SUGERENCIAS CENTRO TUTORIAL DE CUCUTA	CHAT PAGINA INSTITUCIONAL CORREO ELECTRONICO	CORREO ELECTRONICO	CORREO ELECTRONICO Y OFICIO	MODULO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	MODULO PQRSFD	OFICIO RADICADO	PRESENCIAL	TELEFONICA	TELEFONICA WHATSAPP CORREO ELECTRONICO	TOTAL
Solicitud	0	83	72	0	152	0	26	113	3	1	450
Petición	0	0	7	1	0	0	7	0	0	0	15
Reclamo	4	0	1	0	0	1	2	0	0	0	8
Queja	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>83</b>	<b>80</b>	<b>1</b>	<b>152</b>	<b>1</b>	<b>36</b>	<b>113</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>475</b>

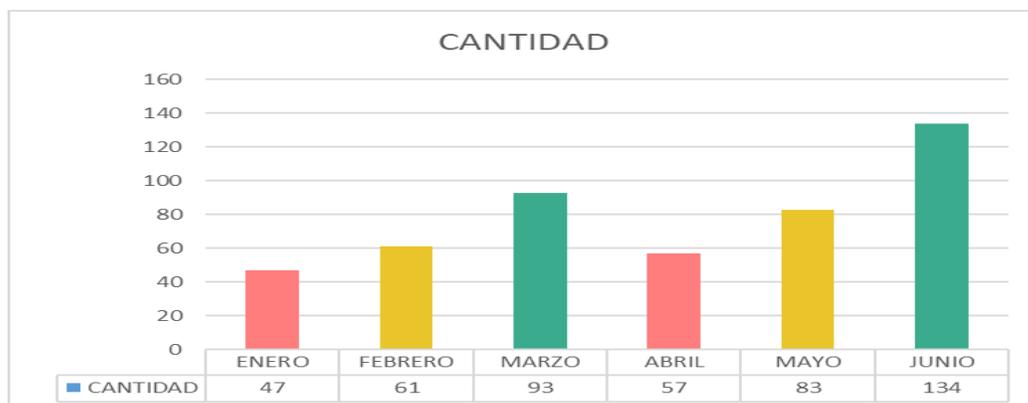
En el primer trimestre, se presentaron derechos de petición con radicado No. 69 del 17 de febrero de 2025, respondido el 13 de marzo de 2025, y radicado No. 259 del 25 de abril de 2025, con respuesta el 16 de junio del mismo año. En ambos casos, se evidencia que la respuesta fue emitida fuera de los tiempos establecidos.

Se observa un aumento en la operatividad del módulo habilitado para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias formuladas por los grupos de valor.

El proceso de Control Interno de Gestión felicita a la Auxiliar Administrativa de la Secretaría General por su compromiso en el monitoreo y seguimiento de los PQRSFD recibidos, así como por su aporte a la mejora continua del proceso mediante la divulgación de mensajes, videos y tips alusivos a los diferentes tipos de PQRSFD.

## 9. RADICADOS POR MES

El Instituto Superior de Educación Rural ISER, para el primer semestre del 2025 recibió (475) PQRSFD, desglosadas por meses como se evidencia a continuación:



Los meses de marzo y junio registraron el mayor número de radicados, con 93 y 134 respectivamente, seguidos por el mes de mayo. En el resto de los meses, el comportamiento en la recepción de PQRsFD se mantuvo estable.

## 10. SOLICITUD DE INFORMACION RECIBIDAS

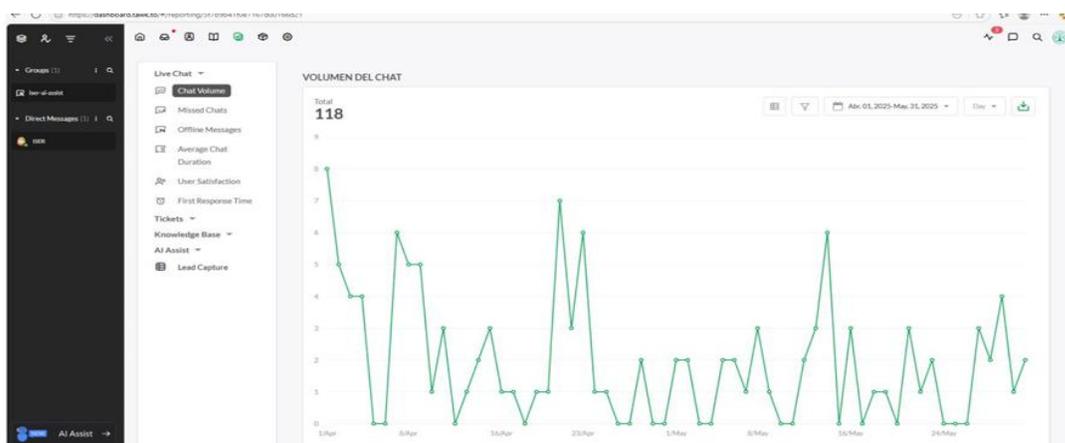
A continuación, se relacionan los conceptos o categorización de las PQRsFD recibidos con mayor incidencia como solicitudes de información:

CONCEPTO	CANTIDAD	%
Servicio de Admisiones, Registro y Control Académico (grados, calificaciones, reingresos, cancelación de semestre, extendido de notas)	1	0,00%
Servicio de Medios y Tecnologías de la Información y Comunicación MTIC (Internet, laboratorios de informática, laboratorio de redes)	2	0,42%
Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	272	57,26%
Servicios de Gestión Documental (Certificaciones: Académicas, Laborales, Egresados, comunicaciones oficiales)	195	41,05%
Servicios de formación Académicos (Horarios, prácticas académicas, docentes, asistencia a clase, contenido de clase)	5	1,05%
<b>Total</b>	<b>475</b>	<b>100%</b>

durante el primer semestre de la vigencia 2025, se recibió un total de 475 PQRSDf. En el primer trimestre se respondió el 95% de las solicitudes, quedando 31 en trámite, sobre las cuales no se ha notificado a la Secretaría General el estado actual. En el segundo trimestre se recibieron 274 PQRSDf, de las cuales se gestionó el 94%, permaneciendo 20 solicitudes en trámite dentro de los plazos establecidos para respuesta oportuna.

Dentro solicitudes de información recibidas se encuentra: Solicitud de copias de documentos, solicitud de información de Contratista, Inconformidades por servicios prestados, Verificación de título, Valdiación académica, Verificación de título, trámite para expedición de copia de acta de graduación individual, solicitud copia de acta de grado, solicitud certificación de validación de título académico, solicitud certificado, copia de diploma, acta de grado para homologación, solicitud de prestamos, solicitud de permisos uso esenarios deportivos, constancias de estudio, certificados de notas y otros.

Del 1 de abril de 2025 al 31 mayo de la presente vigencia a través del tawk.to Dashboard, se recibieron 118 chats, a los cuales se dio respuesta a través de la página institucional y correo electrónico del grupo de valor sobre la información requerida.



Se cuenta con una base de datos de 862 grupos de valor o ciudadanos conectados al chat de la página institucional y con una base de datos de aproximadamente 350 ciudadanos registrados en Messenger de la página web institucional.

El mayor número de PQRSDf, recibió como solicitud de información para el primer semestre de la presente vigencia son los servicios de Comunicación Pública (Atención al ciudadano), seguidos por los de gestión documental (Certificaciones: Académicas, Laborales, Egresados, comunicaciones oficiales), con un porcentaje del 57.26% y 41.05%, del total de los PQRSDf recibidos

## 11. SOLICITUDES EN TRAMITE PENDIENTES DE RESPUESTA:

DOCUMENTO DE IDENTIDAD	No. RADICADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CATEGORIZACIÓN DE LA PQRSFD	DESCRIPCIÓN	FECHA RADICACIÓN	FECHA ASIGNACIÓN	FECHA RESPUESTA
1117458154	SIN NUMERO	Solicitud	Validación de pago	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	Solicitud validación de pago realizado por derechos de grado y carnet de egresado	21 de febrero de 2025	21 de febrero de 2025	
SIN NUMERO	SIN NUMERO	Reclamo	Solicitud Mantenimiento de áreas	Servicio de Medios y Tecnologías de la Información y Comunicación MTIC (Internet, laboratorios de informática, laboratorio de redes)	Solicitud de Mantenimiento de Sede, Aires Acondicionados, Internet y Equipos de Computo	20 de febrero de 2025	20 de febrero de 2025	
SIN NUMERO	SIN NUMERO	Reclamo	Servicio de Internet	Servicio de Medios y Tecnologías de la Información y Comunicación MTIC (Internet, laboratorios de informática, laboratorio de redes)	"Presento una queja hoy 21 de marzo sobre la baja calidad del Internet. Los estudiantes que están dentro del semillero de investigación se vieron afectados, asimismo, como las consultas que se necesitan dentro de las clases."	21 de marzo de 2025	26 de marzo de 2025	
9		Solicitud	Documentación	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD HISTORIAL LABORAL CETIL	16-01-2025	16-01-2025	
10		Solicitud		Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE PRESTAMO	16-01-2025	16-01-2025	
71		Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD PRÉSTAMO DE CARPAS 1Y 8 DE MARZO DE 2025	17-02-2025	17-02-2025	
87		Solicitud	Practica integral	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE AUOTORIZACION ESTUDIANTES PARA QUE REALICEN PRACTICA INTEGRAL PRIMER SEMESTRE DE 2025	24-02-2025	24-02-2025	
89		Solicitud	Descuento valor matricula	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD ASIGNACIÓN DE RESIDENCIA CANCELAR LA MITAD DEL VALOR	25-02-2025	25-02-2025	
90		Solicitud	Nueva sustentación	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD PARA NUEVA SUSTENTACION DE TRABAJO DE GRADO	26-02-2025	26-02-2025	
92		Solicitud	Matricula de asignatura	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD PODER MATRICULAR OPTATIVA DE DESARROLLO DE SOFTWARE (MOVIL II) CON TRABAJO DE GRADO	26-02-2025	26-02-2025	
105		Solicitud	Autorización de espacio	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD AUTORIZACIÓN USO DE INSTALACIONES DE COLISEO CUBIERTO DEL ISER	04-03-2025	04-03-2025	
106		Solicitud	Validación de asignatura	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD VALIDACIÓN DE ASIGNATURAS PORGRAMA TECNOLOGÍA EN PRODUCCIÓN AGROPECUARIA	04-03-2025	04-03-2025	
107		Solicitud	validación	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD VALIDACIÓN DE ASIGNATURAS PROGRAMA TECNOLOGÍA EN PODUCCIÓN AGROPECUARIA	04-03-2025	04-03-2025	
121		Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE PRESTAMO DE ESPACIO PARA EVENTO ARTÍSTICO Y CULTURAL	10-03-2025	10-03-2025	



122		Solicitud	Información de personal	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD INFORMACIÓN PERSONAL VINCULADO A LA ENTIDAD	10-03-2025	10-03-2025	
127		Solicitud	Autorización de espacio	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE ESPACIO PARA PROMOCIÓN Y JORNADAS DE VINCULACIÓN	12-03-2025	12-03-2025	
131		Solicitud	Validación de asignatura	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD VALIDACION ASIGNATURA SOCIEDAD Y RURALIDAD	13-03-2025	13-03-2025	
132		Solicitud	Validación de asignatura	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD VALIDACIÓN ASIGNATURA DISEÑO EXPERIMENTAL	13-03-2025	13-03-2025	
137		Solicitud		Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE TRABAJO SOCIAL	14-03-2025	14-03-2025	
139		Solicitud	Validación	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE VALIDACIÓN ASIGNATURA ADMINISTRACIÓN AGROPECUARIA	14-03-2025	14-03-2025	
140		Solicitud	Espacio	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE ESPACIO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS DE TESIS DE ESPECIALIZACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	14-03-2025	14-03-2025	
142		Solicitud	Validación	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE VALIDACIÓN ASIGNATURA FORESTARIA Y SOTENIBILIDAD	17-03-2025	17-03-2025	
157		Solicitud	Validación	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE VALIDACIÓN ASIGNATURA FORESTARIA Y SOTENIBILIDAD	19-03-2025	19-03-2025	
163		Solicitud	Competencia	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	TRASLADO POR COMPETENCIA NORBERTO SUAREZ NAVAS RESPUESTA A RADICADO 20240401602720272	20-03-2025	20-03-2025	
164		Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE BUSETA INSTITUCIONAL	20-03-2025	20-03-2025	
167		Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD PRÉSTAMO DE CANCHA NATURAL DE CESPED	21-03-2025	21-03-2025	
195	sin NUMERO	Solicitud	Flexibilidad de Horarios	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD FLEXIBILIDAD HORIOS DE ESTUDIO MOTIVOS LABORALES	31-03-2025	31-03-2025	
196	SIN NUMERO	Solicitud	Prestamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD PRETAMOS DE CARPAS PARA LA ACTIVIDAD DEL 5 E ABRIL DE 2025	31-03-2025	31-03-2025	
198	SIN NUMERO	Solicitud	Permiso	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD PERMISO PARA VISITA AL LABORATORIO DE SUELOS	31-03-2025	31-03-2025	
202	SIN NUMERO	Solicitud	Espacio	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE ESPACIO PARA VENTA Y PUBLICIDAD INMOBILIARIA DEL PROYECTO RESIDENCIAL EL POBLADO	31-03-2025	31-03-2025	
203	SIN NUMERO	Solicitud	Prestamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD PRÉSTAMO DE AUDITORIO	31-03-2025	31-03-2025	



DOCUMENTO DE IDENTIDAD	No. RADICADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CATEGORIZACIÓN DE LA PQRSFD	DESCRIPCIÓN	FECHA RADICACIÓN	FECHA ASIGNACIÓN	FECHA RESPUESTA
SIN NUMERO	210	Solicitud	Prestamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	Solicitud préstamo de bus de la Institución	1 de abril de 2025	1 de abril de 2025	
SIN NUMERO	228	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE REGISTROS VIDEOGRAFICOS - FPJ-41	7 de abril de 2025	7 de abril de 2025	
SIN NUMERO	231	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	Solicitud de Préstamo de Instalaciones para el festival equino	7 de abril de 2025	7 de abril de 2025	
SIN NUMERO	240	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD PRÉSTAMO DE CARPAS	9 de abril de 2025	9 de abril de 2025	
SIN NUMERO	250	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD PRÉSTAMO DE INSTALACIONES	21 de abril de 2025	21 de abril de 2025	
SIN NUMERO	278	Solicitud	Ingreso Institución	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE INGRESO PARA PRESENTACIÓN DE PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE PLANES MÓVIL	7 de mayo de 2025	7 de mayo de 2025	
SIN NUMERO	285	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE REPROGRAMACIÓN DEL PERMISO PARA LA VISITA ACADÉMICA AL LABORATORIO DE SUELOS	12 de mayo de 2025	12 de mayo de 2025	
SIN NUMERO	291	Solicitud	Espacio	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE ESPACIO PARA JORNADA "TARDE DE GRANJA"	15 de mayo de 2025	15 de mayo de 2025	
SIN NUMERO	300	Solicitud	Permiso	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE PERMISO PARA ENTRENAMIENTO	19 de mayo de 2025	19 de mayo de 2025	
SIN NUMERO	302	Solicitud	Permiso	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE PERMISO PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN EN EL ISER	20 de mayo de 2025	20 de mayo de 2025	
SIN NUMERO	320	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD PRÉSTAMO DE LA CANCHA DE FUTBOL DEL ISER	29 de mayo de 2025	29 de mayo de 2025	
SIN NUMERO	321	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE INSTALACIONES DEPORTIVAS	29 de mayo de 2025	29 de mayo de 2025	
SIN NUMERO	324	Solicitud	Apoyo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE APOYO PARA LA SELECCIÓN DE FUTSAL DEL ISER a Rectoría	3 de junio de 2025	3 de junio de 2025	
SIN NUMERO	325	Solicitud	Apoyo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE APOYO PARA LA SELECCIÓN DE FUTSAL DEL ISER, a Vicerrectoría Académica	3 de junio de 2025	3 de junio de 2025	
SIN NUMERO	326	Solicitud	Apoyo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE APOYO PARA LA SELECCIÓN DE FUTSAL DEL ISER Bienestar	3 de junio de 2025	3 de junio de 2025	
SIN NUMERO	329	Solicitud	Prestamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD PRÉSTAMO DE CARPAS PARA EVENTO	4 de junio de 2025	4 de junio de 2025	
SIN NUMERO	331	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD PRÉSTAMO DE INSTALACIONES DE LA FINCA	4 de junio de 2025	4 de junio de 2025	
SIN NUMERO	333	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD PRÉSTAMO DE LAS AFUERAS DE LA GRANJA VIA PANAMERICANA PARA EL 8 DE JUNIO DE 2025	5 de junio de 2025	5 de junio de 2025	
SIN NUMERO	356	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD PRÉSTAMO TRIPODE HARU HD-240-20	16 de junio de 2025	16 de junio de 2025	
SIN NUMERO	365	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE HABITACIÓN DE ALMACENAMIENTO PARA ESTUDIANTES RESIDENTES	19 de junio de 2025	19 de junio de 2025	

## 12. BUZON DE SUGERENCIAS

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se recibieron cuatro (4) reclamos en el buzón de sugerencias del centro tutorial Cúcuta, y una (1) queja en uno de los buzones de la Sede Pamplona.

## 13. 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 2025.

## 14. 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 de gestión a través del formulario Google Forms del Correo institucional, con el fin de identificar acciones para mejorar la prestación del servicio, la participación de los usuarios en el diligenciamiento de la misma es muy baja, se recibió una (1) respuestas con calificación muy satisfecho y texto: En una de las respuestas dada respondieron de manera libre: Con la justificación: “ **Muy oportuna la entrega de la solicitud relacionada.**”

REMISION DE VERIFICACIÓN DE TITULO ACADÉMICO					
ITEMS	Muy Satisfecho (MS) (5)	Satisfecho (S) (4)	Insatisfecho (I) (3)	Muy Insatisfecho (MIS) (2)	No hubo una respuesta (N/A) (1)
1. Nivel de satisfacción de los canales utilizados para la atención de las Petición, Queja, Reclamo, Solicitus, Sugerencia	X				
2. Nivel de satisfacción de los canales establecidos para el trámite y seguimiento a las Petición, Queja, Reclamo, Solicitus, Sugerencia	X				
3. Nivel de satisfacción a la respuesta dada a las Petición, Queja, Reclamo, Solicitus, Sugerencia	X				
Justifique su respuesta La atención brindada por el personal fue acorde a lo solicitado. Por eso me					

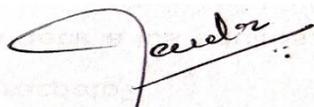
## 15. CONCLUSIONES

- Se logró atender las PQRSFD recibidas, mostrando un compromiso con la transparencia y la atención al ciudadano.

- Se dio respuesta a las solicitudes recibidas por medio de gestión documental de Hermesoft y herramienta Tecnológica tawk.to |Dashboard, asignada a la Secretaría General.
- La participación en la encuesta de satisfacción fue baja, 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.

## 16. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que los responsables del trámite de las PQRSD informen de manera oportuna a la Secretaría General el estado de las solicitudes que permanecen en trámite, con el fin de realizar el seguimiento correspondiente y asegurar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.
- Fomentar la participación ciudadana en la evaluación del servicio a través de estrategias efectivas de difusión y promoción que permitan visibilizar los canales de atención y recolección de percepciones.
- Seguir fomentando mediante tips los tramites de las PQRSD y sus medios de recepción.
- Recomendar a los líderes de proceso que redireccionen las solicitudes de información o derechos de petición a través del módulo de PQRSD, con el fin de garantizar su trazabilidad y facilitar el seguimiento correspondiente.



CENDER BENILDA JAIMES MONTAÑEZ  
Profesional Especializada de Control Interno