



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 SEGUNDO SEMESTRE CON FECHA DE CORTE 31 DE
DICIEMBRE DE 2025**

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

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 INFORMACIÓN RECIBIDAS	8
11. SOLICITUDES EN TRAMITE PENDIENTES DE RESPUESTA.....	9
12. BUZÓN DE SUGERENCIAS	10
13. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.....	10
14. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	10
15. COMPARATIVO SEMESTRAL DE PQRSFD.....	10
16. CONCLUSIONES.....	12
17. RECOMENDACIONES.....	12

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270, indica 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 julio al 31 de diciembre 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 segundo semestre de la vigencia con fecha a 31 de diciembre de 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 Secretaría General de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, y denuncias recibidas durante el segundo semestre de la presente vigencia con fecha de corte 31 de diciembre de 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 tiene un enlace en la página Institucional <https://ww1.iser.edu.co/iser/grslG/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 pueden recibirse desde cualquier dependencia o centro tutorial de la institución.

7. PQRSF POR CLASIFICACIÓN

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se recibieron (790) solicitudes las cuales corresponden a: veintiún (21) peticiones, dos (2) reclamos, sugerencias (1) y setecientos sesenta y seis (766) solicitudes de información.

CONCEPTO	CANTIDAD	%
Peticiones	21	2,7%
Quejas	0	0%
Denuncias	0	0%
Reclamos	2	0,3%
Sugerencias	1	0,1%
Felicitaciones	0	0%
Solicitudes de Información	766	97%
TOTAL	790	100%



8. CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSFD

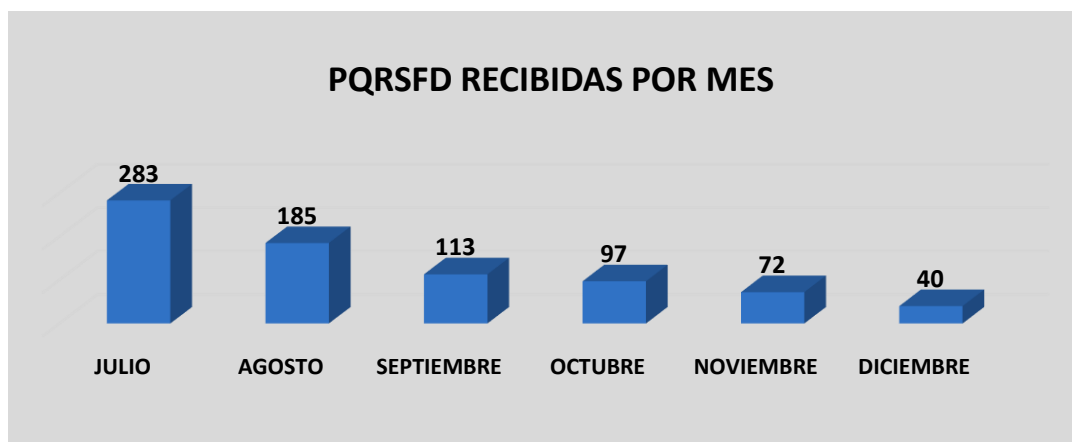
TIPO DE PQRSFD RECIBIDOS	CANAL DE RECEPCIÓN PQRSFD							TOTAL
	ANONIMA	Oficio radicado	Correo electrónico (Sec Gral)	Correo electrónico (ARCA)	Modulo Gestion Documental	Presencial	chat pag web institucional	
PETICIONES		18	2		1			21
QUEJAS								0
RECLAMOS					1			1
SUGERENCIAS			1		1			2
FELICITACIONES								0
SOLICITUDES		7	70	76	124	42	447	766
TOTAL	0	25	73	76	127	42	447	790

Destacándose el chat de la página web institucional, como medio de comunicación que más registras PQRSFD.

Así mismo desde el proceso de Control Interno de Gestión se felicita a la Auxiliar Administrativa de la Secretaría General por su compromiso en el monitoreo y seguimiento de los PQRSFD recibidos, con el fin de dar oportuna respuesta a los mismos.

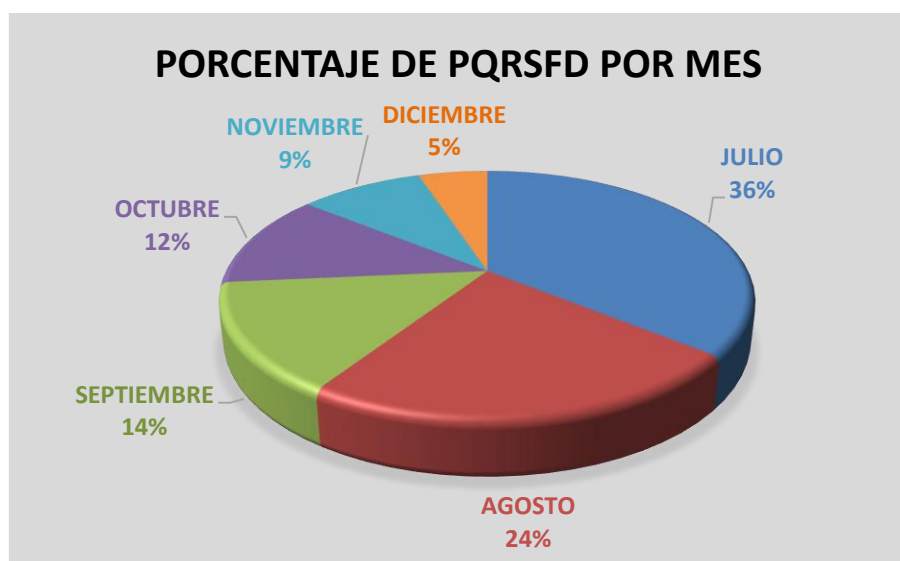
9. RADICADOS POR MES

El Instituto Superior de Educación Rural ISER, para el segundo semestre de 2025 recibió (790) PQRSFD, desglosadas por meses como se evidencia a continuación:





Los meses de julio y agosto registraron el mayor número de radicados, en la recepción de PQRSFD.



10. SOLICITUD DE INFORMACIÓN RECIBIDAS

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

CONCEPTO	CANTIDAD	%
Servicios de Comunicación pública (atención al ciudadano y/o Cliente.	398	50,38%
Servicios de Gestión documental (certificaciones Académicas, laborales Egresados, comunicaciones oficiales)	392	49,62%



Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se recibió un total de 790 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 209 PQRSDF, de las cuales se gestionó el 90%, permaneciendo 22 solicitudes en trámite dentro de los plazos establecidos para dar respuesta oportuna.

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

El mayor número de PQRSDF, recibió como solicitud de información para el segundo 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 50,38% y 49,62%, 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 PORSFD	DESCRIPCIÓN	FECHA RADICACIÓN	FECHA ASIGNACIÓN	ESTADO DEL REQUERIMIENTO
SIN NUMERO	444	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE DINERO DE INSCRIPCIÓN DE REINGRESO	28 de julio de 2025	28 de julio de 2025	TRAMITE
SIN NUMERO	455	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE CURSO OPTATIVA LL SEGURIDAD MINERA	30 de julio de 2025	30 de julio de 2025	TRAMITE
SIN NUMERO	456	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE LOS CURSOS PREPARATORIOS SABER TYT	30 de julio de 2025	30 de julio de 2025	TRAMITE
SIN NUMERO	462	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE AUDITORIO	1/08/2025	1/08/2025	TRAMITE
SIN NUMERO	482	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD PRÉSTAMO DE AUDITORIO	11/08/2025	11/08/2025	TRAMITE
SIN NUMERO	491	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE AUDITORIO	14/08/2025	14/08/2025	TRAMITE
SIN NUMERO	503	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD DE SALÓN O AUDITORIO PARA CHARLA PSICOLOGICA DEL CLUB ATLANTES	20/08/2025	20/08/2025	TRAMITE
SIN NUMERO	504	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE AUDITORIO PARA ACTIVIDADES ACADÉMICAS	20/08/2025	20/08/2025	TRAMITE
SIN NUMERO	529	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD PRÉSTAMO DE AUDITORIO PARA REALIZAR CAPACITACIÓN DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN,	28/08/2025	28/08/2025	TRAMITE
SIN NUMERO	530	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD PRÉSTAMO DE AUDITORIO	28/08/2025	28/08/2025	TRAMITE
540	SIN NUMERO	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD PRÉSTAMO DE AUDITORIO	2/09/2025	2/09/2025	TRAMITE
554	SIN NUMERO	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE AUDITORIO	4/09/2025	4/09/2025	TRAMITE
565	SIN NUMERO	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD PRÉSTAMO DE SALÓN	8/09/2025	8/09/2025	TRAMITE
566	SIN NUMERO	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD PRÉSTAMO DE AUDITORIO PARA CHARLA PSICOLOGICA CLUB ATLANTES	8/09/2025	8/09/2025	TRAMITE
583	SIN NUMERO	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE EQUIPO (TESTER) PARA PRÁCTICA PROFESIONAL	10/09/2025	10/09/2025	TRAMITE
584	SIN NUMERO	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD PRÉSTAMO DE AUDITORIO	11/09/2025	11/09/2025	TRAMITE
585	SIN NUMERO	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD PRÉSTAMO DE AUDITORIO	11/09/2025	11/09/2025	TRAMITE
609	SIN NUMERO	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD PRÉSTAMO DE AUDITORIO	16/09/2025	16/09/2025	TRAMITE
611	SIN NUMERO	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD DE SALÓN O AUDITORIO PARA CHARLAS PSICOLÓGICAS PARA CLUB ATLANTES	17/09/2025	17/09/2025	TRAMITE
620	SIN NUMERO	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD PRÉSTAMO DE AUDITORIO	18/09/2025	18/09/2025	TRAMITE
625	SIN NUMERO	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE UN AUDITORIO	22/09/2025	22/09/2025	TRAMITE
640	SIN NUMERO	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD PRÉSTAMO DE AUDITORIO	26/09/2025	26/09/2025	TRAMITE
644	SIN NUMERO	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD PRÉSTAMO DE ESPACIO PARA DESARROLLAR CAPACITACIÓN DE EMPRESARIOS	26/09/2025	26/09/2025	TRAMITE
646	SIN NUMERO	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente	SOLICITUD CONIUNTA DE PRÉSTAMO DE INSTALACIONES (AUDITORIO Y GRANJA LA RINCONADA) PARA JORNADA DE CAPACITACIÓN DEL PROYECTO "JÓVENES RURALES CONSTRUYENDO CAMINOS DE PAZ Y EMPRENDIMIENTO".	29/09/2025	29/09/2025	TRAMITE



12. BUZÓN DE SUGERENCIAS

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, no se recibieron PQRSFD a través del buzón o buzones de sugerencias de la sede principal Pamplona, ni centros tutoriales.

13. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

El Instituto Superior de Educación Rural ISER- Pamplona, no ha recibido denuncias por actos de corrupción durante el segundo 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 una 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, conforme a las remisiones realizadas, solo tres (3) de las encuestas diligenciadas obtuvieron una calificación de 5.0, con nivel de calificación, muy satisfactorio.

REMISION DE VERIFICACIÓN DE TÍTULO ACADÉMICO

SELECCIÓN CITA: seleccion@ispangeneracion.com
 Para: Si necesita asistencia general

Parte del contenido de este mensaje se ha eliminado porque el remitente cree que es sensible en la ley de libertades de acceso a la información pública.

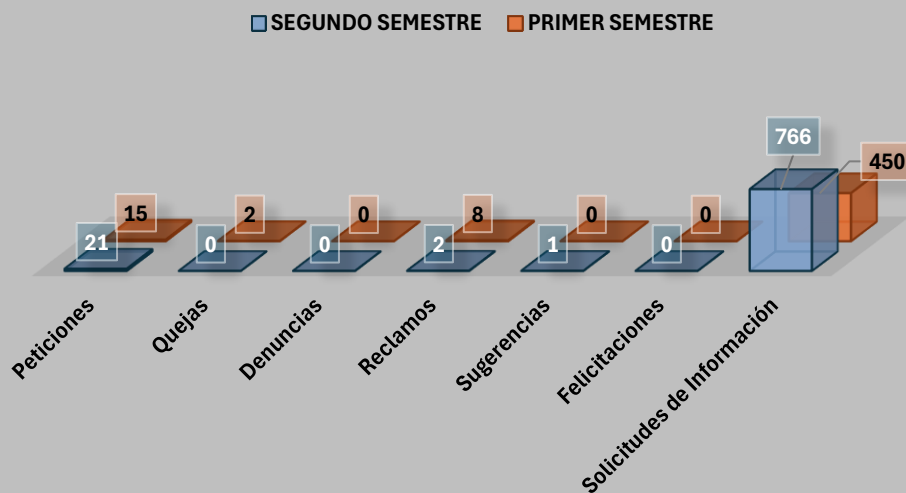
ITEMS	Muy Satisfactorio (5)	Satisfactorio (4)	Insatisfactorio (3)	Muy Insatisfactorio (2)	No sabe o no responde (N/A/No)
1. Nivel de satisfacción de los canales utilizados para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias	X				
2. Nivel de satisfacción de los servicios establecidos para el trámite y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias	X				
3. Nivel de satisfacción a la respuesta dada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias	X				
Justifique su respuesta					
La atención brindada por el personal fue acorde a la respuesta. Por favor usar					



15. COMPARATIVO SEMESTRAL DE PQRSFD

PRIMER SEMESTRE			SEGUNDO SEMESTRE		
CONCEPTO	CANTIDAD	%	CONCEPTO	CANTIDAD	%
Peticiones	15	3%	Peticiones	21	2,7%
Quejas	2	0%	Quejas	0	0%
Denuncias	0	0%	Denuncias	0	0%
Reclamos	8	2%	Reclamos	2	0,3%
Sugerencias	0	0%	Sugerencias	1	0,1%
Felicitaciones	0	0%	Felicitaciones	0	0%
Solicitudes de Información	450	95%	Solicitudes de Información	766	97%
TOTAL	475	100%	TOTAL	790	100%

COMPARATIVO DE PQRSFD PRIMER SEMESTRE VS SEGUNDO SEMESTRE

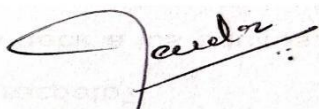


16. CONCLUSIONES

- Se dio respuesta a los PQRSFD dentro de los términos establecidos para tal fin, dando cumplimiento a los trámites pendientes y recibidos en los periodos evaluados.
- La inexistencia de denuncias por actos de corrupción refleja un entorno institucional transparente y ético.
- Se evidencia mayor operatividad del chat y del módulo de gestión documental.
- 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.

17. RECOMENDACIONES

- Se recomienda dar trámite a las solicitudes pendientes, de manera oportuna con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos 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 PQRSFD y sus medios de divulgación.
- Formular una estrategia para incentivar a los usuarios a diligenciar la encuesta de satisfacción, para conocer el grado de satisfacción de los diferentes grupos de valor frente al servicio.
- Fomentar el uso del buzón de sugerencias.



CENDER BENILDA JAIMES MONTAÑEZ
Profesional Especializada de Control Interno