



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
EDUCACIÓN RURAL – ISER PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2026**

Control Interno de Gestión

www.iser.edu.co

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. MARCO NORMATIVO	3
5. SEGUIMIENTO A LAS PQRSFD	4
6. CLASIFICACIÓN PQRSFD	4
7. CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSFD	5
8. PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE ACUERDO CON LA CATEGORIZACION DE LAS PQRSFD	6
9. COMPARATIVO DE LAS PQRSF PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025 FRENTE AL PRIMSER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2026	6
10. SOLICITUDES EN TRAMITE PENDIENTES DE RESPUESTA	7
11. BUZÓN DE SUGERENCIAS	9
12. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	9
13. SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	9
14. CONCLUSIONES	10
15. RECOMENDACIONES	10

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno por la Ley 87 de 1993 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se realizó el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) tramitadas por el Instituto Superior de Educación Rural – ISER durante el primer semestre de la vigencia 2026.

El seguimiento tuvo como propósito evaluar el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, verificar la efectividad de los mecanismos implementados para la atención de los ciudadanos e identificar situaciones que puedan representar riesgos para la prestación del servicio, el cumplimiento normativo y la protección del derecho fundamental de petición.

El presente informe se elaboró con base en la información suministrada por la Secretaría General, administradora del módulo de PQRSFD.

2. OBJETIVO

Evaluar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) recibidas por el Instituto Superior de Educación Rural – ISER.

3. ALCANCE

La información correspondiente a Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias recibidas y tramitadas durante el primer semestre de la presente vigencia 2026-1.

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. SEGUIMIENTO A LAS PQRSFD

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, sugerencias, solicitudes de información, felicitaciones y denuncias recibidas durante el primer semestre de la presente vigencia.

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 <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 pueden recibirse desde cualquier dependencia o centro tutorial de la institución.

6. CLASIFICACIÓN PQRSFD

Durante el primer semestre de 2026, el Instituto recibió 382 PQRSFD, de las cuales el 92,93 % correspondieron a solicitudes de información, evidenciando que la mayor interacción de los ciudadanos con el instituto, en la prestación de servicios administrativos, especialmente relacionados con certificaciones, préstamos y trámites documentales



CONCEPTO	CANTIDAD	%
Peticiones	23	6,02%
Quejas	0	0
Denuncias	0	0,00%
Reclamos	4	1,05%
Sugerencias	0	0,00%
Felicitaciones	0	0,00%
Solicitudes de Información	355	92,93%
TOTAL	382	100%

Imagen 1. Clasificación PQRSFD, FUENTE: Elaboración propia CIG

7. CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSDF

TIPO DE PQRSFD RECIBIDOS	CANAL DE RECEPCIÓN PQRSFD						TOTAL
	ANONIMA	Oficio radicado	Correo electronico	Modulo Gestion Documental	Presencial	chat pag web institucional	
PETICIONES	0	17	4	2	0	0	23
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	2		2	0	0	4
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES	0	42	149	120	20	24	355
TOTAL	0	61	153	124	20	24	382

Imagen 2. Canales de Recepción PQRSFD, FUENTE: Elaboración propia CIG

Destacándose el correo electrónico como el medio de comunicación que más registra PQRSFD, seguido por el módulo de gestión documental.

8. PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE ACUERDO CON LA CATEGORIZACION DE LAS PQRSFD

CATEGORIA DE LA PQRSFD	TOTAL INCIDENCIAS	% PARTICIPACION
Servicios de Comunicación Pública (atención al Ciudadano y/o Cliente)	168	44%
Servicios de Gestión Documental (certificaciones Académicas, laborales, egresados, Comunicación oficiales)	214	56%

Imagen 3. Porcentaje de participación PQRSFD, FUENTE: Elaboración propia CIG

De acuerdo con el cuadro anterior se concluye que las unidades de gestión documental que presenta mayor demanda fue: Servicios de Gestión Documental (Certificaciones, Académicas, laborales, egresados, comunicaciones oficiales).

9. COMPARATIVO DE LAS PQRSF PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2025 FRENTE AL PRIMSER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2026

COMPARATIVO 2025 - 2026 PRIMER SEMESTRE		
CONCEPTO	1er semestre 2025	1er Semestre 2026
Quejas	2	0
Denuncias	0	0
Reclamos	8	4
Sugerencias	0	0
Felicitaciones	0	0
Solicitudes de Información	450	355
TOTAL	475	382

Imagen 4. Comparativo primer semestre 2025 - 2026 PQRSFD, FUENTE: Elaboración propia CIG

Durante el primer semestre de la vigencia 2026, se recibió un total de 382 PQRSDF, las cuales fueron respondidas en los tiempos establecidos por la normatividad legal vigente en un 95%, quedando 18 PQRSDF en trámite, sobre las cuales no se ha notificado a la Secretaría General el estado actual de respuesta de estas dentro de las cuales encontramos solicitud de préstamo de escenarios deportivos e información sobre el paso a seguir en el proceso de selección repositorio de hojas de vida de profesores ISER 2026

La evaluación permitió identificar aspectos positivos asociados al cumplimiento general de los tiempos de respuesta.

Dentro de las solicitudes de información recibidas con mayor incidencia se encuentran: solicitud de préstamo de escenarios deportivos y solicitud de certificaciones.

10. SOLICITUDES EN TRAMITE PENDIENTES DE RESPUESTA

Se observó que algunas solicitudes permanecen registradas en estado "Trámite" pese a encontrarse vencidos los términos no se me emitió respuesta a la administración del módulo PQRSFD, para la actualización de su estado dentro del módulo institucional, quedando pendiente:

Proceso	Pendientes de notificación de Respuesta al Modulo PQRSFD
Bienestar Institucional	11
Vicerrectoria Academicoa y/O Facultades	2
Tecnico Administrativo Gestión de Recursos Financieros	4

Imagen 5. Solicitudes PQRSFD en trámite pendiente, FUENTE: Elaboración propia CIG



SEMESTRE	USUARIO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	No. RADICADO	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CATEGORIZACIÓN DE LA PQRSFD	DESCRIPCIÓN	FECHA RADICACIÓN	FECHA ASIGNACIÓN	ESTADO DEL REQUERIMIENTO	RESPUESTA	PROCESO	CANAL
II	ROS Y ESTELA CONDE VERA	1.094.240.012	377	Petición	Solicitud segunda evaluación	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	Solicitud segunda evaluación por irregularidades y fuerza mayor y designación de segundo evaluador al informe final	12 de junio de 2026	12 de junio de 2026	TRAMITE	fuera de fecha se vencio el 7-7-2026, se dio respuesta el 10-7-2026		oficio radicado
I	DAYAN ROCIO BARRERA QUINTERO	SIN NUMERO	SIN NUMERO	Petición	Convocatoria código FCAS-65	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	Solicitud de información sobre el paso a seguir en el proceso de selección repositorio de hoas de vida de profesores ISEP 2026	27 de enero de 2026	27 de enero de 2026	TRAMITE	No se recibió respuesta a la solicitud al administración del modulo para validar su respuesta	Vicerrectoria / Facultades	Correo electrónico
I	MARLON PINO TARAZONA	88.244.316	SIN NUMERO	Petición	Proceso de selección código FCAS-96	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	Información clara, expresa y por escrito las razones específicas por las cuales ni postulación al proceso selección FCAS -96 fue rechazada, fundamento jurídico entre otros.	29 de enero de 2026	29 de enero de 2026	TRAMITE	No se recibió respuesta a la solicitud al administración del modulo para validar su respuesta	Vicerrectoria / Facultades	Correo electrónico
II	PRESBITERO WILMER FABIAN MARTINEZ	SIN NUMERO	261	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE PRESTAMO DE INSTALACIONES PARA LA I JORNADA JUVENIL ARQUIDIOCESANA - 24 AL 26 DE ABRIL DE 2026	10 de abril de 2026	10 de abril de 2026	TRAMITE	No se recibió respuesta a la solicitud al administración del modulo para validar su respuesta	PROFESION AL UNIVERSITARIA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	Oficio radicado (Módulo de Gestión Documental)
II	MORICA MARIA CORZO PABON	SIN NUMERO	267	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD FORMAL DE USO DE ESECIENARIOS - COLISEO Y CANCHA AUXILIAR PARA NEOFEST 2026	14 de abril de 2026	14 de abril de 2026	TRAMITE	No se recibió respuesta a la solicitud al administración del modulo para validar su respuesta	PROFESION AL UNIVERSITARIA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	Oficio radicado (Módulo de Gestión Documental)
II	COLEGIO EDUCATIVO BETHELITAS BRIGHTON - PAMPLONA	SIN NUMERO	286	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE ESCENARIO DEPORTIVO - CELEBRACIÓN DEL DÍA DEL ESTUDIANTE	23 de abril de 2026	23 de abril de 2026	TRAMITE	No se recibió respuesta a la solicitud al administración del modulo para validar su respuesta	PROFESION AL UNIVERSITARIA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	Oficio radicado (Módulo de Gestión Documental)
II	KEVIN YESID CACUA ZUNIGA	SIN NUMERO	287	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE ESCENARIO DEPORTIVO	23 de abril de 2026	23 de abril de 2026	TRAMITE	No se recibió respuesta a la solicitud al administración del modulo para validar su respuesta	PROFESION AL UNIVERSITARIA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	Oficio radicado (Módulo de Gestión Documental)
II	YOHANI SUAREZ	SIN NUMERO	289	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE PRESTAMO DE ESCENARIO DEPORTIVO	24 de abril de 2026	24 de abril de 2026	TRAMITE	No se recibió respuesta a la solicitud al administración del modulo para validar su respuesta	PROFESION AL UNIVERSITARIA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	Oficio radicado (Módulo de Gestión Documental)
II	DONALDO ANDRES VILLAMIZAR CARVAJAL	SIN NUMERO	292	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE PRESTAMO DE CANCHA DE FUTBOL ISEP	24 de abril de 2026	24 de abril de 2026	TRAMITE	No se recibió respuesta a la solicitud al administración del modulo para validar su respuesta	PROFESION AL UNIVERSITARIA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	Oficio radicado (Módulo de Gestión Documental)
II	LUIS JESUS ALBARRACIN ARIAS	SIN NUMERO	311	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	PRESTAMO DE BUSES PARA EL ENCUENTRO DE PASTORAL DE LA PARROQUIA NUESTRA SEÑORA DE LAS NIEVES	4 de mayo de 2026	4 de mayo de 2026	TRAMITE	No se recibió respuesta a la solicitud al administración del modulo para validar su respuesta	TECNICO ADMINISTRATIVO	Oficio radicado (Módulo de Gestión Documental)
II	MAGALY ESTEBAN GARCIA	SIN NUMERO	322	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD PRESTAMO DE TRAJES DE BAILE	7 de mayo de 2026	7 de mayo de 2026	TRAMITE	No se recibió respuesta a la solicitud al administración del modulo para validar su respuesta	PROFESION AL UNIVERSITARIA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	Oficio radicado (Módulo de Gestión Documental)
II	KAROL JOHANA ESPINEL SUESCUN	SIN NUMERO	330	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD PRESTAMO DE TRAJES DE JORPO	14 de mayo de 2026	14 de mayo de 2026	TRAMITE	No se recibió respuesta a la solicitud al administración del modulo para validar su respuesta	PROFESION AL UNIVERSITARIA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	Oficio radicado (Módulo de Gestión Documental)
II	ADRIAN FRANCISCO SUAREZ ZUNIGA	SIN NUMERO	334	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE PRESTAMO DE PODADORA	19 de mayo de 2026	19 de mayo de 2026	TRAMITE	No se recibió respuesta a la solicitud al administración del modulo para validar su respuesta	TECNICO ADMINISTRATIVO	Oficio radicado (Módulo de Gestión Documental)
II	LUDWING VARGAS RINCON	SIN NUMERO	373	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE PRESTAMO DE VESTUARIOS PARA ACTIVIDAD CULTURAL	11 de junio de 2026	11 de junio de 2026	TRAMITE	No se recibió respuesta a la solicitud al administración del modulo para validar su respuesta	PROFESION AL UNIVERSITARIA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	Oficio radicado (Módulo de Gestión Documental)
II	SOR ESTEHER JUANA LOJANO ORELLANA	SIN NUMERO	376	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE APOYO CON PRESTAMO DE CARPAS PARA LA FERIA DEL HOGAR SAN JOSE	11 de junio de 2026	11 de junio de 2026	TRAMITE	No se recibió respuesta a la solicitud al administración del modulo para validar su respuesta	TECNICO ADMINISTRATIVO	Oficio radicado (Módulo de Gestión Documental)
II	JOSE FABIAN NIÑO DIAZ	SIN NUMERO	385	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	PRESTAMO ESPACIO PARA ESCUELA DE FORMACION DEPORTIVA	17 de junio de 2026	17 de junio de 2026	TRAMITE	No se recibió respuesta a la solicitud al administración del modulo para validar su respuesta	PROFESION AL UNIVERSITARIA DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	Oficio radicado (Módulo de Gestión Documental)
II	LUZ MARINA VILLAMIZAR	SIN NUMERO	392	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE PRESTAMO DE CARPAS	19 de junio de 2026	19 de junio de 2026	TRAMITE	No se recibió respuesta a la solicitud al administración del modulo para validar su respuesta	TECNICO ADMINISTRATIVO	Oficio radicado (Módulo de Gestión Documental)
II	LUZ MARINA VILLAMIZAR		393	Solicitud	Préstamo	Servicios de Comunicación Pública (atención al ciudadano y/o cliente)	SOLICITUD DE PRESTAMO DE CARPA	19 de junio de 2026	19 de junio de 2026	TRAMITE	No se recibió respuesta a la solicitud al administración del modulo para validar su respuesta	TECNICO ADMINISTRATIVO	Oficio radicado (Módulo de Gestión Documental)

Imagen 6. Total de Solicitudes PQRSFD en trámite pendiente, FUENTE: Elaboración propia CIG

11. BUZÓN DE SUGERENCIAS

Durante el primer semestre de la vigencia 2026, no se recibieron PQRSFD a través de los buzones de sugerencias ubicados en la sede principal Pamplona, y centros tutoriales.

12. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

El Instituto Superior de Educación Rural ISER- Pamplona, no ha recibido denuncias por actos de corrupción durante el primer semestre de la vigencia 2026.

13. 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, no se recibió respuestas con calificación.

Por lo anterior la ausencia de información relacionada con la medición de la satisfacción del ciudadano impide evaluar la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio prestado, reduciendo la posibilidad de implementar acciones de mejora.



ITEMS	Muy Satisfecho (PS) (5)	Satisfecho (S) (4)	Insatisfecho (I) (3)	Muy Insatisfecho (PI) (2)	No sabe o no responde (N/A) (1)
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 tiempos 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				
Agregue su respuesta:					
La atención brindada por el personal fue acorde a lo requerido. Puntaje 5/5					

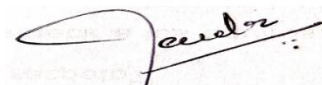
Imagen 7. Herramienta de Gestión Secsecgeneral

14. CONCLUSIONES

- La evaluación realizada permite concluir que el Instituto mantiene un adecuado nivel de cumplimiento en la atención de las PQRSFD, alcanzando un 95 % de respuestas dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente. Este resultado evidencia un compromiso institucional con la atención al ciudadano y la gestión oportuna de los requerimientos recibidos.
- No obstante, la permanencia de solicitudes en estado de trámite y la falta de actualización de algunas actuaciones dentro del módulo institucional representan oportunidades de mejora para fortalecer la trazabilidad de la información, reducir el riesgo de incumplimiento de los términos legales y garantizar un seguimiento efectivo a cada requerimiento.
- 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.
- 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.

15. RECOMENDACIONES

- Realizar seguimiento a las PQRSFD pendientes hasta garantizar su cierre y/o actualización en el sistema institucional, garantizando que el estado de cada solicitud refleje la situación real del trámite.
- Diseñar e implementar estrategias que incrementen la participación de los ciudadanos en las encuestas de satisfacción, de manera que la administración cuente con información suficiente para evaluar la calidad del servicio y definir acciones de mejora.
- Canalizar todas las solicitudes a través del módulo gestión documental, para su mayor trazabilidad y seguimiento.
- Fortalecer el uso del módulo de las PQRSFD, o contar con un administrador propio del instituto para canalizar la documentación de PQRSFD por un solo módulo de gestión documental.



CENDER BENILDA JAIMES MONTAÑEZ

Profesional Especializada de Control Interno de Gestión