



Instituto Superior de Educación Rural - ISER

“Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social humano”

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL ISER, EN CUMPLIMIENTO AL ARTICULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 DE JULIO DE 2.011, ESTATUTO ANTICORRUPCION.

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO:
Cender Benilda Jaimes Montañez**

PAMPLONA, JULIO 28 DE 2019



Calle 8 # 8-155 Barrio Chapinero
Teléfono: (7) 568-2597 **Fax:** (7) 568 1736
NIT: 890.501.578-4
www.iser.edu.co
Pamplona, Norte de Santander



Instituto Superior de Educación Rural - ISER

“Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social humano”

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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF) recibidas y atendidas por las dependencias del Instituto Superior de Educación Rural ISER, durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 Junio de 2020, de acuerdo a la información suministrada por la Secretaria General quien administra el Modulo, 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.



Calle 8 # 8-155 Barrio Chapinero
Teléfono: (7) 568-2597 **Fax:** (7) 568 1736

NIT: 890.501.578-4

www.iser.edu.co

Pamplona, Norte de Santander



Instituto Superior de Educación Rural - ISER

“Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social humano”

Objetivo

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011, el cual se norma lo siguiente: 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Alcance

Se auditara la información correspondiente a Peticiones, quejas, reclamos o sugerencias recibidas y tramitadas durante el primer semestre de la vigencia 2020.

Metodología

Para evidenciar el cumplimiento de los compromisos se tendrá en cuenta las técnicas de auditoría generalmente aceptadas y establecidas tales como la observación, revisión selectiva, indagación, entrevista y comprobación.

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.



Calle 8 # 8-155 Barrio Chapinero
Teléfono: (7) 568-2597 **Fax:** (7) 568 1736

NIT: 890.501.578-4

www.iser.edu.co

Pamplona, Norte de Santander



Instituto Superior de Educación Rural - ISER

“Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social humano”

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.

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 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

La oficina de Control Interno de Gestión toma como base para la realización del presente informe los expedientes de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al primer semestre de la vigencia 2020 que reposan en la Secretaría General de la Institución.

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

La institución cuenta con un buzón de sugerencias para que los clientes internos o externos presenten sus PQRSF y éstas puede recibirse desde cualquier dependencia de la institución.

Durante el primer semestre de la vigencia 2020, se recibieron setenta y uno (71) solicitudes las cuales corresponden a : Ocho (8) quejas, una (1) sugerencia, un (1) reclamo, veintitrés (22) peticiones, cero (0) felicitación, y treinta y ocho (38) solicitudes de información, y una (1) denuncia.



Calle 8 # 8-155 Barrio Chapinero
Teléfono: (7) 568-2597 **Fax:** (7) 568 1736

NIT: 890.501.578-4

www.iser.edu.co

Pamplona, Norte de Santander



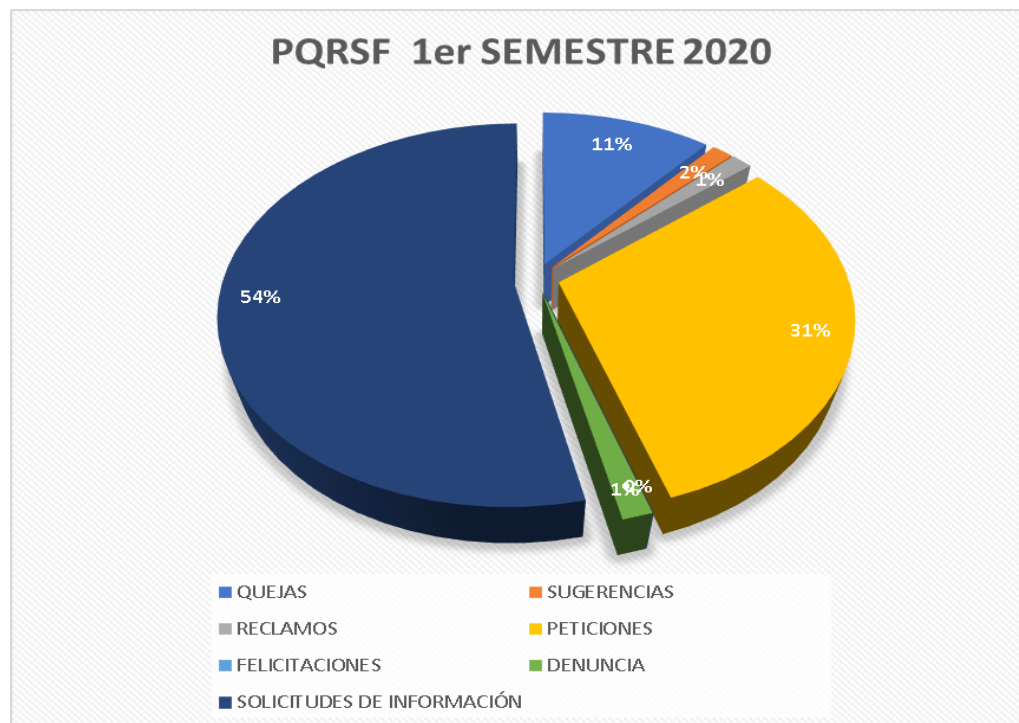
Instituto Superior de Educación Rural - ISER

“Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social humano”

PQRSF RECIBIDOS POR CANAL DE ATENCION

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	DE	TOTAL	PORCENTAJE
QUEJAS		8	11%
SUGERENCIAS		1	1%
RECLAMOS		1	1%
PETICIONES		22	31%
FELICITACIONES		0	0%
DENUNCIA		1	1%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		38	54%
TOTAL		71	100%

PORCENTAJE POR SOLICITUD DE LAS PQRSF



Calle 8 # 8-155 Barrio Chapinero
Teléfono: (7) 568-2597 **Fax:** (7) 568 1736
NIT: 890.501.578-4
www.iser.edu.co
 Pamplona, Norte de Santander



Instituto Superior de Educación Rural - ISER

“Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social humano”

Canales de recepción de los PQRSF fue por:

PQRSF	MODULO PQRSF	EMAIL	FISICO	TOTAL
QUEJAS	8			8
SUGERENCIAS	1			1
RECLAMOS	1			1
PETICIONES	14	1	7	22
FELICITACIONES				0
DENUNCIA	1			1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN		28	10	38

Para el primer semestre de la vigencia fiscal de 2020, el fortalecimiento de los canales PQRS, fue alcanzado en virtud a la operatividad del módulo dispuesto para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes elevadas por los grupos de valor, la atención de las referidas solicitudes, se convirtió en una prioridad para el proceso, como quiera que se hizo un monitoreo y seguimiento constante acerca de la oportuna respuesta a las diferentes solicitudes interpuestas en las diferentes modalidades a través de los medios dispuestos para tal fin, así mismo, por cada queja recepcionada se diligenció el tratamiento de servicios no conformes de que trata la norma internacional de calidad ISO 9001:2015 en el cual se identificó las causas y se formuló la acción a ejecutar con el respectivo seguimiento, lo anterior a objeto de alcanzar una mejora cíclica en la prestación del servicio a nivel institucional, evitando el desgaste administrativo, las respuestas inoportunas y superfluas por parte de los funcionarios a las partes interesadas.

Se realizó seguimiento a través del módulo por intermedio del Administrador del mismo, con el fin de que se diera el trámite y respuesta de fondo a las PQRS dentro de los términos establecidos, reflejándose en algunos de los funcionarios asignados para el modulo la demora en el cambio de estado de las PQRS y en la respuesta a las misma.



Calle 8 # 8-155 Barrio Chapinero
Teléfono: (7) 568-2597 Fax: (7) 568 1736

NIT: 890.501.578-4

www.iser.edu.co

Pamplona, Norte de Santander



Instituto Superior de Educación Rural - ISER

“Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social humano”

Como resultado general del seguimiento a PQR´S en la entidad para lo corrido del primer semestre de la vigencia 2020, se recibieron y tramitaron un total de setenta y un (71) PQRSF.

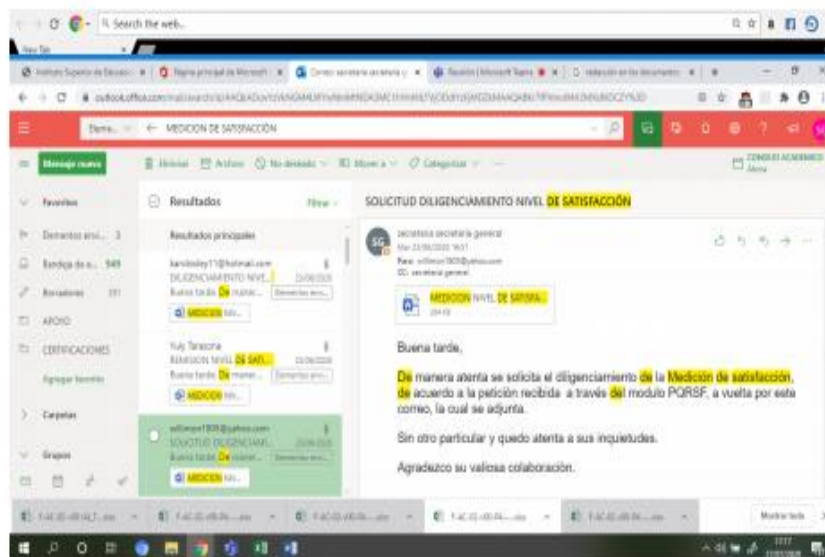
No se realizaron visitas al buzón de sugerencias en durante el primer semestre de la vigencia 2020.

De acuerdo con lo anterior, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias fueron atendidos y tramitados con una efectividad del 100%.

SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN RELACIÓN CON LOS TRÁMITES Y SERVICIOS QUE PRESTA LA ENTIDAD:

El administrador del módulo implementó la realización de una encuesta a través del Sistema PQRSF, por el cual se recepcionan las solicitudes virtuales; con el objeto de Identificar, medir y evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos, 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, con el fin de identificar acciones para mejorar la prestación del servicio.

Mediante correo electrónico se envió la medición de nivel de satisfacción a los correos aportados por los quejosos peticionarios:



Calle 8 # 8-155 Barrio Chapinero
Teléfono: (7) 568-2597 Fax: (7) 568 1736
NIT: 890.501.578-4
www.iser.edu.co
Pamplona, Norte de Santander



Instituto Superior de Educación Rural - ISER

“Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social humano”

En El primer trimestre se recibieron tres mediciones de nivel de satisfacción obteniéndose el siguiente resultado:

ITEMS	Muy Satisfecho (MS) (5)	Satisfecho (S) (4)	Insatisfecho (I) (3)	Muy Insatisfecho (MI) (2)	No sabe o no responde (Ns/Nr) (1)
1. Nivel de satisfacción de los canales utilizados para la atención de las PQRS	X				
2. Nivel de satisfacción de los términos establecidos para el trámite y seguimiento a las PQRS	X				
3. Nivel de satisfacción a la respuesta dada a su PQRS fue	X				
Justifique su respuesta	Respuestas oportunas en las diferentes verificaciones académicas Excelente El proceso de verificación académica fue eficaz y oportuna				

Para el segundo trimestre se recibieron solo una (1) medición de nivel de satisfacción obteniéndose el siguiente resultado:

ITEMS	Muy Satisfecho (MS) (5)	Satisfecho (S) (4)	Insatisfecho (I) (3)	Muy Insatisfecho (MI) (2)	No sabe o no responde (Ns/Nr) (1)
1. Nivel de satisfacción de los canales utilizados para la atención de las PQRS	X				
2. Nivel de satisfacción de los términos establecidos para el trámite y seguimiento a las PQRS	X				
3. Nivel de satisfacción a la respuesta dada a su PQRS fue	X				
Justifique su respuesta	EXCELENTE SERVICIO VIA EMAIL				
SECRETARIA DE EDUCACION SED CEAR					



Calle 8 # 8-155 Barrio Chapinero
Teléfono: (7) 568-2597 Fax: (7) 568 1736

NIT: 890.501.578-4

www.iser.edu.co

Pamplona, Norte de Santander



Instituto Superior de Educación Rural - ISER

“Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social humano”

Aspectos Positivos de PQRSF

Documentación, socialización e implementación de los procesos y procedimientos de PQRSF.

Se encuentra Implementado el proceso de PQRSF bajo la dirección de la Secretaria General, lo que ha permitido tener un reconocimiento por parte de la ciudadanía en cuanto a la buena atención de los usuarios en la entidad.

La adopción de diferentes medios de divulgación (página web, carteleras, entre otros) de las figuras de atención al usuario, en aras al desarrollo de los principios constitucionales y legales de transparencia, que le permiten a la ciudadanía ejercer los diferentes mecanismos de participación y control social.

El Instituto Superior de Educación Rural ISER cuenta con el proceso de PQRSF el cual es liderado por la Secretaria General, donde recibe, tramita y realiza seguimiento a las peticiones, reclamos y sugerencias presentadas por los clientes, usuarios y ciudadanía en general por tanto, se ha dado cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011

RECOMENDACIONES

Implementar acciones que permitan conocer el nivel de satisfacción del usuario respecto a la respuesta a la petición, queja, reclamo y/o sugerencia que fue presentada, buscando con ello conocer el impacto que ha tenido el desarrollo del procedimiento con el usuario. Modificar el procedimiento de PQRSF, estableciendo un porcentaje que permita la eficacia de la herramienta.

Se recomienda que los líderes del proceso y jefes de área o dependencia, analicen el proceso llevado cabo para dar contestación a las peticiones y/o solicitudes recibidas del PQRS y se tomen los correctivos necesarios para asegurar oportunidad en la respuesta, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento P-MC-02 Peticiones, Reclamos y Sugerencias y si respectivo formato F-MC-04 expedido por el Instituto Superior de Educación Rural ISER a través del SIG.

De no darse cumplimiento a las peticiones y/o solicitudes recibidas de forma oportuna, se estaría sometido a sanciones disciplinarias de acuerdo a lo establecido en el numeral 1 del artículo 34 y en concordancia con los numerales 1 y 7 del artículo 35 de la ley 734 de 2002, a todo servidor público le está prohibido omitir, negar, retardar o entorpecer el



Calle 8 # 8-155 Barrio Chapinero
Teléfono: (7) 568-2597 Fax: (7) 568 1736

NIT: 890.501.578-4

www.iser.edu.co

Pamplona, Norte de Santander



Instituto Superior de Educación Rural - ISER

“Formamos profesionales de calidad para el desarrollo social humano”

despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que esté obligado.

Continuar con el seguimiento al módulo PQRS desde el administrador del mismo a través del correo electrónico institucional, con el fin de asegurar que el trámite y respuesta de fondo a las PQRSF se hagan dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

Realizar la socialización del procedimiento de Servicio no conforme y su aplicación mediante un ejemplo, con el objeto de que el tratamiento del servicio no conforme real se realice de manera efectiva.

Socializar el procedimiento de Peticiones, quejas reclamos y sugerencias con las modificaciones y ajustes realizados en la vigencia 2019, y el formato de tratamiento de servicio no conforme real mediante un ejemplo de aplicación.

Remitir mediante email la medición del nivel de satisfacción a los usuarios de los PQRS, F para conocer su grado de satisfacción, con el fin de establecer una muestra representativa con respecto a la atención prestada

Pamplona, Julio 28 de 2020.

Cender Benilda Jaimes Montañez

Profesional Especializado de Control Interno de Gestión



Calle 8 # 8-155 Barrio Chapinero
Teléfono: (7) 568-2597 **Fax:** (7) 568 1736

NIT: 890.501.578-4

www.iser.edu.co

Pamplona, Norte de Santander