	GESTION Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	Código: G-GD-04
		Versión: 01
	GUÍA	Fecha: 13/05/2022
		Página: 1 de 16

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que permitan a los usuarios, clientes, a las partes interesadas pertinentes y a la comunidad Iserista presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones e inquietudes, con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional.

2. ALCANCE

Inicia con el registro del usuario al módulo PQRSD y finaliza con el archivo.

3. RESPONSABLE

El responsable de este procedimiento es la Secretaría General

4. DEFINICIONES

4.1. ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

4.2. ACCESO DE LA INFORMACIÓN: Es el derecho fundamental que tenemos los ciudadanos de solicitar al gobierno información pública y de obtener respuesta satisfactoria en un tiempo razonable, en la medida en que dicha información no es reservada por alguna excepción establecida en la ley.

4.3. CLIENTE Y/O USUARIO: Organización, entidad, persona, destinatario, usuario o destinatario que recibe un producto y/o servicio. Partes interesadas CLIENTES Y/O USUARIOS DEL ISER: Estudiantes, Egresados, Sociedad (Empresas e Instituciones Públicas y privadas, organizaciones no gubernamentales, sociedad civil)


4.4. DECIDIR – RESOLVER: Es pronunciarse de fondo sobre el contenido de una queja, reclamo o sugerencia, realizar las acciones que se deriven de tal pronunciamiento, y comunicar al quejoso el resultado de esta.

4.5. DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

4.6. DERECHO DE PETICION: Es el mecanismo que toda persona tiene para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares con el fin de obtener una pronta solución sobre lo solicitado. El Derecho de petición está consagrado en la Constitución Política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el mecanismo judicial de la tutela.

4.7. DERECHO DE PETICION DE CARÁCTER GENERAL O PARTICULAR: Solicitud o requerimiento de una acción de forma verbal o escrita, presentada de manera respetuosa sobre las actividades de carácter público que sean de competencia del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona, ya sea de interés general o particular.

4.8. DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA: El derecho de Petición incluye el de formular consultas escritas o verbales. Tendrá el carácter de consulta, toda petición que solicite, opinión o

	GESTION Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	Código: G-GD-04
		Versión: 01
	GUÍA	Fecha: 13/05/2022
		Página: 2 de 16

concepto del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona, acerca de materias propias de su competencia.

4.9. DERECHO DE PETICION DE INFORMACIÓN: Entiéndase por Derecho de Petición de Información la solicitud elevada con el propósito que el funcionario de a conocer como ha actuado en un caso determinado o permita el examen de documentos públicos que tiene en su poder o expida copia de los documentos que reposan en la oficina a su cargo.

4.10. EFICACIA: Se refiere a las respuestas oportunas y adecuadas por parte del Instituto Superior de Educación Rural - ISER, dadas a los clientes que manifestaron una PQRSD.

4.11. EFICIENCIA: La información deberá ser entregada oportunamente logrando que las peticiones, quejas y reclamos se atiendan.

4.12. FELICITACION: Es una manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido.

4.13. ÍNDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA: Es el inventario en el que se enlista aquella información pública que no puede divulgarse, al tratarse de información que puede causar un daño a determinados derechos o intereses.

4.14. INFORMACIÓN: Es cualquier conjunto organizado de datos que esté en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

4.15. INFORMACIÓN PÚBLICA: Es toda información que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

4.16. INFORMACIÓN CLASIFICADA: Es la información que pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de personas naturales o jurídicas. Su acceso puede exceptuarse si se trata de alguna de las circunstancias previstas en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014, si se encuentra dentro de una norma legal o constitucional y si se prueba la existencia de un daño presente, probable y específico. Un ejemplo de información clasificada es la protegida por las leyes de protección de datos personales.


4.17. INFORMACIÓN RESERVADA: Es la información que puede causar daños a intereses públicos. Su acceso puede exceptuarse si se trata de alguna de las circunstancias previstas en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014, si se encuentra dentro de una norma legal o constitucional y si se prueba la existencia de un daño presente, probable y específico.

4.18. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA: Disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el usuario y/o cliente que son competencia de nuestra entidad.

4.19. NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito

4.20. PARTE INTERESADA: Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad.

4.21. PARTES INTERESADAS: Clientes, personal, proveedores, competidores, administración pública, comunidad local, sociedad, medio ambiente.

	GESTION Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	Código: G-GD-04
		Versión: 01
	GUÍA	Fecha: 13/05/2022
		Página: 3 de 16

4.22. PETICIÓN: Es un derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener su pronta resolución

4.23. PETICIONARIO: Persona, natural o jurídica, que presenta una petición al ISER.

4.24. QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una personal en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

4.25. RECIBIR: Es registrar o radicar las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre el servicio que presta el Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona, presentadas personalmente, por teléfono, por escrito o por vía electrónica, por cualquier persona, dejando constancia de la fecha y hora de presentación, el nombre del quejoso y/o peticionario, su identificación y los demás datos que se consideren pertinentes en cada caso.

4.26. RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar, o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.

4.27. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y/O USUARIO: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y necesidades frente a los productos y servicios que presta el Instituto Superior De Educación Rural ISER DE Pamplona

4.28. SOLICITUD DE INFORMACIÓN: La persona solicita datos, documentos o información que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle.

4.29. SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Es una recomendación o insinuación que se hace, con el ánimo de contribuir a mejorar un servicio, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

4.30. SUJETOS OBLIGADOS: Son las personas naturales o jurídicas, privadas o públicas a las que se refiere el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014.

4.31. TRAMITAR: Es realizar el conjunto de acciones e interacciones que han de llevarse a cabo para dar a las quejas, reclamos y sugerencias el curso que corresponde hasta su conclusión.


5. MARCO LEGAL

5.1. Constitución Política de Colombia 1991, Artículo 23 y 74.

5.2. Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

5.3. Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

5.4. Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

	GESTION Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	Código: G-GD-04
		Versión: 01
	GUÍA	Fecha: 13/05/2022
		Página: 4 de 16

5.5. Decreto 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”, en sus artículos 12 y 14.

5.6. Decreto 103 del 20 de enero de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

5.7. Acuerdo 013 del 5 de junio de 2018 ISER, por el cual se actualiza el Reglamento para la tramitación interna de las peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

5.8. Resolución No. 204 del 17 de junio de 2013 ISER, por medio de la cual se aprueba Manual de Atención y Servicio al Usuario y/o Cliente.

5.9. Resolución 1519 de 2020, cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

6. GENERALIDADES

6.1. Todas las PQRSD se pueden presentar de manera verbal en cumplimiento del Decreto 1166 de 2016 o escrita según lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

6.2. Los funcionarios de las diferentes dependencias del Instituto Superior de Educación Rural - ISER que reciban, a través de los diferentes canales establecidos Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias deben remitirlas a la secretaria general como oficina responsable de su recepción.


6.3. Los ciudadanos que consideren que existe un riesgo para su integridad o vida o la de sus familiares con la solicitud o petición de información, podrán presentar solicitudes con reserva de identidad a través del formulario publicado en la página web de la Procuraduría General de la Nación en el siguiente enlace:

<https://www.procuraduria.gov.co/portal/index.jsp?option=co.gov.%20pgn.portal.frontend.component.pagefactory.%20SolicitudReservadaComponentPageFactory>.

6.4. No es obligación del solicitante dar explicación y/o justificación detallada del porqué se siente en peligro.

6.5. La clasificación y términos para la resolución de peticiones es:

TIPO DE PETICIÓN	TÉRMINO PARA RESOLUCIÓN
Petición de Interés General	15 días hábiles
Petición de Interés Particular	15 días hábiles
Petición de Información	10 días hábiles
Petición de Documentos	10 días hábiles
Petición de Consulta	30 días hábiles

	GESTION Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	Código: G-GD-04
		Versión: 01
	GUÍA	Fecha: 13/05/2022
		Página: 5 de 16

6.6. Toda petición debe contener, como mínimo:

- ✓ La designación de la autoridad a la que se dirige.
- ✓ Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El petionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el petionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- ✓ El objeto de la petición.
- ✓ Las razones en las que fundamenta su petición.
- ✓ La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- ✓ La firma del petionario cuando fuere el caso

6.7. En todo caso, se debe notificar al petionario solicitando el complemento de la información y/o documentación, cuando se constate que una petición está incompleta o el petionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la Ley.

6.8. Se requerirá a un petionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

6.9. Se entenderá que un petionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.


6.10. Toda parte interesada pertinente puede formular ante la Secretaría General del Instituto Superior de Educación Rural - ISER, personalmente, o por los medios establecidos para tal fin, cualquier PQRSD que nazca en la observancia de hechos irregulares frente al servicio que se oferta o ilícitos que detecte en el desarrollo de un trámite o solicitud del servicio frente a la entidad.

6.11. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor, cuando se trate de menores en relación con las entidades dedicadas a su protección o formación.

6.12. La falta de atención a las peticiones y a los términos para su resolución, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el Régimen Disciplinario.

6.13. En la sede del Instituto Superior de Educación Rural - ISER se dispone de buzones para que los usuarios y/o clientes y la comunidad en general puedan depositar en ellos sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones. Este buzón debe ubicarse en un lugar visible, accesible al público, y debe estar adecuadamente señalizado para facilitar su visualización.

6.14. La apertura de buzones de quejas, teniendo en cuenta que el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones está sujeto a los términos dispuestos para el ejercicio del derecho de petición, deben abrirse por lo menos una vez por semana.

	GESTION Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	Código: G-GD-04
		Versión: 01
	GUÍA	Fecha: 13/05/2022
		Página: 6 de 16

6.15. El funcionario responsable de la apertura del buzón de quejas es el Secretario (a) General, quien elaborará el acta correspondiente, la cual debe incluir la fecha y hora, y la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones que se encuentran en él. Cuando el buzón de quejas se encuentra vacío, se debe dejar constancia de que no se encontraron PQRSD;

6.16. El Instituto Superior de Educación Rural - ISER debe mantener disponibles, cerca del buzón de quejas, el formato **F-GD-30 Buzón de Sugerencias** para ser utilizados por los interesados.


6.17. El funcionario competente debe actuar de acuerdo con las normas constitucionales, legales e internas, teniendo en cuenta los términos indicados en el Código Contencioso Administrativo, si la queja es anónima y no se aportan pruebas suficientes para poder iniciar de oficio el trámite correspondiente, ésta se inadmitirá dejando la respectiva constancia.

6.18. El Secretario (a) General y el Profesional Universitario de Gestión Documental serán los responsables de la gestión y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias, realizando el monitoreo trimestral, del cual se rendirá informe a la alta dirección.

6.19. El Profesional Especializado de Control Interno evaluará lo actuado, estableciendo si la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación y/o Denuncia estaba fundamentada, si la sugerencia presentada es conveniente y viable, si el trámite que se le dio a la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación y/o Denuncia fue el adecuado, si se actuó dentro de los términos legales y criterios reglamentarios establecidos y, si hay lugar o no, a alguna clase de responsabilidad o medida de mejoramiento; igualmente, debe rendir informe semestral sobre el particular a la alta dirección.

6.20. Con base en el informe generado por a oficina de Control Interno se realizarán las siguientes acciones:

- Cuando no hay lugar a una investigación disciplinaria, se aplicarán estrategias de mejoramiento del servicio, las cuales serán estudiadas, validadas e implementadas, con los jefes de las dependencias respectivas, cuando sea del caso.
- Cuando es procedente una investigación disciplinaria, se aplicará el régimen correspondiente.
- Cuando la queja no está fundamentada o no amerita la aplicación de medidas de mejoramiento o disciplinarias, esta debe archivarse.
- Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de la recepción de la PQRSD, se le informará por escrito al Peticionario, Quejoso, Reclamante o Solicitante la respuesta, la cual debe enviarse con copia a la Secretaría General; inmediatamente enviada la respuesta al Peticionario, Quejoso, Reclamante o Solicitante sobre el trámite dado a su PQRSD, se verificará la respuesta dada, conservando las evidencias generadas.
- Cuando no se cuente con información de contacto del peticionario para efectos de la notificación, el responsable de la respuesta debe comunicarle oportunamente, antes del vencimiento de los términos legales, a la Secretaría General quién procederá a publicar en la página web institucional el requerimiento para que este se presente dentro de los cinco (05) días siguientes para recibir la correspondiente notificación. Cuando el peticionario no se presenta dentro de los cinco (5) días siguientes, la respuesta se publicará en la página web institucional en el enlace "*Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias / Notificaciones*".
- Toda persona que desee formular una PQRSD, a través del módulo ubicado en la página web institucional debe registrarse como usuario.

 <p>Instituto Superior de Educación Rural ISER Vigilando la Educación</p>	GESTION Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	Código: G-GD-04
		Versión: 01
	GUÍA	Fecha: 13/05/2022
		Página: 7 de 16


6.21. La recepción de las diferentes PQRSD se realiza a través de los siguientes canales:

CANAL	DESCRIPCIÓN
Físico – Presencial	<p>Sede Pamplona, ubicada en la Calle 8 No. 8 - 155 Barrio Chapinero, Pamplona, Norte de Santander, en la secretaria general o cualquier otra oficina ubicada en el Bloque Administrativo, en las Facultades, en la Vicerrectoría Académica o cualquier otra dependencia de la institución, en el horario comprendido de las ocho de la mañana (8:00 a.m.) a las doce del mediodía (12:00 m) y de las dos de la tarde (2:00 p.m.) a las seis de la tarde (6:00 p.m.).</p> <p>La PQRSD puede presentarse de forma escrita o verbal ante la oficina correspondiente, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1166 de 2016 y la Ley 1755 de 2015.</p>
Correspondencia	<p>Por escrito, a través de correo impreso y/o certificado, remitido al ISER, ubicado en la Calle 8 No. 8- 1 55 Barrio Chapinero, Pamplona, Norte de Santander, Bloque Administrativo, el cual será radicado por la Auxiliar Administrativa de Rectoría.</p>
Correos electrónicos	<p>iserpam@iser.edu.co denunciacorrupción@iser.edu.co</p>
Módulo de PQRSD	<p>Módulo de PQRSD ubicado en la página web institucional www.iser.edu.co.</p>
Buzón de Sugerencias	<p>Buzón de Sugerencias, ubicado en el Bloque UNESCO, Bloque IA</p>


6.22. Cuando se trate de una queja anónima, inadmitida por no existir pruebas suficientes para iniciar el trámite de oficio, se registrará en el módulo de PQRSD por parte del Administrador de este, sin realizarle el trámite respectivo.

6.23. Las PQRSD se categorizan de la siguiente manera y se establece el funcionario y/o dependencias competentes para su trámite:

FUNCIONARIO Y/O DEPENDENCIA COMPETENTE	SERVICIO
Consejo Académico	<p>Las PQRSD relacionadas con el desarrollo académico de la Institución, en lo relativo a docencia, especialmente en cuanto se refiere a reclamos sobre los programas académicos, a investigación, a extensión y bienestar universitario, así como a transferencias externas y solicitudes extemporáneas de los estudiantes</p>

	GESTION Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	Código: G-GD-04
		Versión: 01
	GUÍA	Fecha: 13/05/2022
		Página: 8 de 16

Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico	Las PQRSD relacionadas con la identificación y sistemas de planes y proyectos y estudios de la factibilidad, estadísticas, informes de gestión del Instituto.
Vicerrectoría Académica	Las PQRSD relacionadas con la ejecución de las políticas académicas, el cumplimiento del Reglamento Académico, estudiantil y docente, las relacionadas con los procesos de inscripción y admisión de estudiantes, becas, asignación de horarios, aulas y laboratorios, calificaciones de profesores, programas académicos y el trámite de los convenios.
Facultades	Horarios, practicas académicas, profesores, asistencia a clase, cumplimiento de contenidos de clase y las relacionadas con las actividades académicas, la información sobre los programas académicos y las decisiones del Consejo de Facultad, los relacionados con extensión, con las investigaciones educativas que se realizan y el intercambio de información sobre las mismas, las situaciones académicas de los estudiantes, respuestas a los programas académicos, estudio de solicitud de reingreso, autorizaciones para supletorios, permisos académicos de los estudiantes o de inasistencia a cualquier actividad, aclaración de notas. Cuando la naturaleza de los reclamos sea de organización y desarrollo de clases, puntualidad del profesor, evaluación, interpretación de reglamentos, exámenes extemporáneos, o en general asunto académicos
Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación	Internet, laboratorios de informática, laboratorio de redes.
Admisiones, Registro y Control Académico	Certificaciones Académicas, Grados, calificaciones, reingresos, cancelación de semestre, extendido de notas. Adicionalmente, las relacionadas con calificaciones, constancias de estudio, inscripciones, matrículas, documentos para grado.
Gestión del Talento Humano	Certificaciones Laborales y las relacionadas con la información, administración y desarrollo de personal.
Gestión de Recursos Físicos y Medios Educativos	Prestamos de auditorios, canchas y las PQRSD relacionadas con las relacionadas con el ingreso de elementos adquiridos, registro de proveedores y contratistas, cotizaciones, inventarios, planta física, mantenimiento locativo, reparación de equipos y maquinarias, aseo, vigilancia, transporte, mantenimiento y reparación de vehículos.

	GESTION Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	Código: G-GD-04
		Versión: 01
	GUÍA	Fecha: 13/05/2022
		Página: 9 de 16

Secretaría General	Las PQRSD de competencia con los Consejos Directivos y Académico del Instituto, los resultados de los concursos para la selección de personal profesoral y las relacionadas con la ejecución de las políticas y reglamentos y el desarrollo de los procedimientos administrativos, servicios de correspondencia y archivo, títulos y actas de grado, verificación de egresados, solicitudes de procuraduría, contraloría, fiscalía y otros. Igualmente, atención al ciudadano y/o cliente, egresados, las PQRSD relacionadas con el manejo contable y presupuestal, y con el análisis financiero,
Profesional Especializado de Gestión Jurídica	Las PQRSD de competencia con los procedimientos disciplinarios de profesores, estudiantes y servidores públicos y, contratación. Las PQRSD relacionadas con conceptos jurídicos, tramitación de demandas, por o contra la entidad, o trámite de procesos judiciales y derechos de petición.
Profesional Universitario de Bienestar Institucional	Las PQRSD relacionadas con la prestación de los servicios médicos, odontológicos, psicológicos y, en general de bienestar institucional.
Profesional Especializado de Control Interno	Las PQRSD relacionadas con los informes ejecutivos de evaluación del sistema de control interno, auditorías internas y de evaluación que requieran las diferentes entidades nacionales, gubernamentales, municipales y entes de control.
Rector (a)	Las PQRSD relacionadas con asuntos no previstos en los ítems anteriores.


SOLICITUDES O PETICIONES DE INFORMACION

6.24. Las solicitudes de información realizadas por infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública, víctimas y periodistas en el ejercicio de su actividad deben ser tramitadas con prioridad.

6.25. Es recomendable que el sujeto obligado designe en cada dependencia la persona autorizada para calificar la información como reservada o clasificada. Es deseable que esta persona tenga poder decisorio dentro de su dependencia y que cuente con conocimientos técnicos sobre la información que en esta se maneja.

6.26. El sujeto obligado tiene la obligación de reglamentar la tramitación interna de las peticiones o puede ser una sola persona designada para ello, o cada una de las personas a las que directamente se les ha solicitado la información, o las personas bajo cuya responsabilidad está la misma.

6.27. Al momento de dar la respuesta a una solicitud o petición de información es importante tener en cuenta que:


	GESTION Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	Código: G-GD-04
		Versión: 01
	GUÍA	Fecha: 13/05/2022
		Página: 10 de 16

- ✓ El solicitante no debe dar una explicación detallada ni demostrar que tiene algún tipo de interés en la información que está solicitando. No se podrá cuestionar al ciudadano sobre qué uso le dará a la información o por qué motivos quiere acceder a esta.
- ✓ Habrá casos en los que las solicitudes tengan en diferentes puntos las informaciones a las que se quiere acceder. Por ejemplo, se pueden encontrar separadas en numerales o literales: a, b, c, o 1, 2, 3. En este caso, se debe responder cada uno de estos puntos por separado.
- ✓ Cuando la solicitud no esté separada en su redacción, pero se soliciten varios ítems, para efectos prácticos, es recomendable que la persona a cargo de la respuesta separe las diferentes solicitudes que hace el solicitante.
- ✓ La respuesta deberá informar los costos para expedir las copias de la información en los diferentes formatos disponibles, de acuerdo con el acto administrativo o documento equivalente expedido en el que estos se definen según los formatos disponibles. Las respuestas deben ser gratuitas y no pueden superar el valor de la reproducción.
- ✓ La respuesta debe permitir que el ciudadano elija el medio por el cual quiere recibir la información de acuerdo con los formatos en los que esté disponible. En este sentido, la respuesta también debe dar a conocer el formato en que se encuentra la información, entre otros: fotocopias, medios magnéticos o electrónicos, memorias USB, Discos Compactos, DVD.
- ✓ Para efectos de probar el envío, en los casos de respuesta por medios físicos, es importante conservar el comprobante y el número de guía de este. En los casos de respuestas por medios electrónicos, es recomendable, más no obligatorio, pedir al solicitante que dé acuse de recibo.

6.28. La respuesta a peticiones de información es una exigencia de la Ley 1712 de 2014. Más allá de esto, se trata de la Garantía de un derecho fundamental de todo ciudadano y de un mecanismo para generar confianza y mostrar transparencia sobre las actividades que realiza todo sujeto obligado. Por lo tanto, Al momento de redactar la respuesta se debe tener en cuenta que esta debe ser oportuna, objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada. Deben resolverse cada uno de los puntos, preguntas o solicitudes hechas en la respectiva solicitud de información.

6.29. El funcionario o contratista encargado de radicar y asignar la petición de información, debe adelantar las siguientes actividades:

- ✓ Priorizar la respuesta en un plazo menor a 10 días hábiles.
- ✓ Dependiendo del tamaño o dificultad de la solicitud, asignar más de una persona para dar respuesta a la misma.
- ✓ Asignar una persona como enlace directo con el solicitante con el fin de aclarar dudas, antes o después de la respuesta, o establecer posibles acciones adicionales para agilizar el trámite.
- ✓ En caso de que el funcionario o dependencia que recibe la solicitud no sea competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los 5 días siguientes al recibo, si lo hace por escrito. Dentro de ese término remitirá la petición al

	GESTION Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	Código: G-GD-04
		Versión: 01
	GUÍA	Fecha: 13/05/2022
		Página: 11 de 16

competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

6.30. Cuando la solicitud se trate de información clasificada o reservada, la institución deberá indicarlo al ciudadano. La respuesta a este tipo de solicitud debe cumplir con los siguientes requisitos mínimos establecidos en la Ley:

- ✓ Requisitos mínimos de la respuesta negando el acceso a la información pública. Se debe indicar el fundamento constitucional o legal que establece el objetivo legítimo de la clasificación o la reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo que la calificación.
- ✓ Datos contenidos en el índice de la información clasificada y reservada.
- ✓ Elaborar la respuesta. Independiente del medio en que haya sido recibida la solicitud, ya sea por medio físico, verbal o electrónico, esta debe responderse por escrito, ya sea por medio electrónico o físico, de acuerdo con la preferencia del solicitante.

6.31. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015, mediante la cual se regula el derecho de petición.

6.32. El funcionario responsable de tramitar la respuesta debe utilizar el medio utilizado por el peticionario, es decir, por medio electrónico, físico o dirigiéndose a la entidad, en esta última dependiendo de:

- a. El consentimiento del solicitante. La respuesta puede ser por medio electrónico si la solicitud lo indica o si la persona a cargo de la respuesta consultó con el solicitante
- b. El medio en que la información se encuentre disponible. Si la información solicitada no se encuentra en medio digital y tampoco es digitalizada, deberá ser enviada por medio físico


6.33. Existirán casos en que, por practicidad, la persona se dirija a la entidad con el fin de obtener la información o de consultarla en la entidad. No obstante, la persona que da la respuesta debe tener en cuenta que este desplazamiento sea necesario y no implique una carga excesiva para el solicitante. Por ejemplo, si el solicitante se encuentra en una ciudad diferente al sujeto obligado, será menos dispendioso hacerle un envío por correo físico o electrónico que un desplazamiento.

6.34. Dentro del informe trimestral de las PQRSD se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos para las peticiones o solicitudes de acceso a la información pública:

- ✓ El número de solicitudes recibidas.
- ✓ El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- ✓ El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- ✓ El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

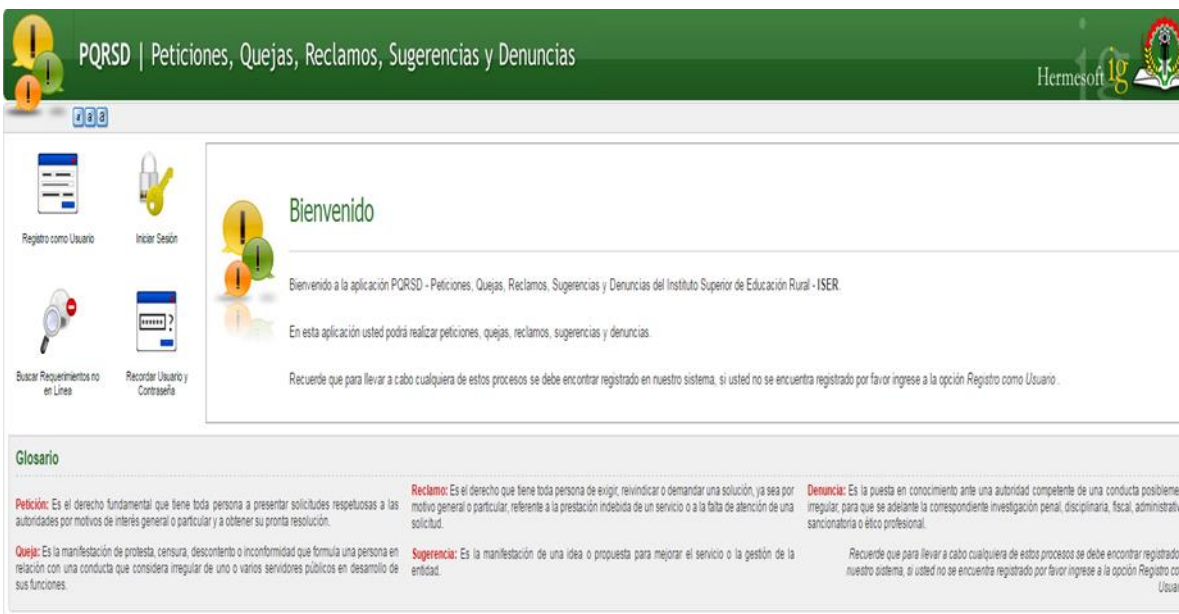
7.1. REGISTRO DEL USUARIO EN EL APLICATIVO PQRSD

	GESTION Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	Código: G-GD-04
		Versión: 01
GUÍA		Fecha: 13/05/2022
		Página: 12 de 16


Los clientes o partes interesadas deben ingresar a la página web institucional www.iser.edu.co, dar clic en enlace PQRSD.



Una vez se ha ingresado en el módulo PQRSD, el cliente o parte interesada debe seleccionar el icono “Registro como usuario”, como se muestra a continuación:



Posteriormente, debe diligenciar los datos personales para el respectivo registro como usuario del módulo PQRSD e ingresa al módulo PQRSD como usuario donde podrá seleccionar las “Opciones” que le presenta el aplicativo.

	GESTION Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	Código: G-GD-04
		Versión: 01
	GUÍA	Fecha: 13/05/2022
		Página: 13 de 16

7.2. RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS – PQRSD

7.2.1. APLICATIVO PQRSD DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

El Auxiliar Administrativo de la Secretaría General debe ingresar al módulo PQRSD, con el usuario y contraseña asignado como administrador y, listar los requerimientos recibidos.

7.2.2. VÍA TELEFÓNICA O MEDIANTE PRESENTACIÓN PERSONAL (VERBALES)

El Auxiliar Administrativo de la Secretaría General o Auxiliar Administrativo de la Facultad debe recibir las PQRSD verbales que presenten los clientes y/o las partes interesadas ante las Facultades o cualquier otra dependencia, transcribiendo la misma para luego debe remitirse por correo electrónico al administrador del aplicativo PQRSD.

7.2.3. BUZONES DE SUGERENCIAS O POR CORRESPONDENCIA

El Auxiliar Administrativo de la Secretaría General debe revisar los buzones de sugerencias ubicados en los bloques respectivos de la institución, y generar el acta respectiva.

Posteriormente, se debe hacer el registro de las PQRSD recibidas en el módulo de PQRSD. Igualmente, debe registrar las PQRSD recibidas por comunicación oficial o escrito en el módulo respectivo.

7.2.4. CORREOS ELECTRÓNICOS

El funcionario receptor o Auxiliar Administrativo de la Secretaría General debe remitir inmediatamente al correo electrónico del administrador del aplicativo PQRSD, al correo electrónico secretariasecregeneral@iser.edu.co, quien realizará el registro respectivo en el módulo PQRSD.


7.2.5. COMUNICACIÓN OFICIAL RECIBIDA POR CORREO CERTIFICADO

El Auxiliar Administrativo de Rectoría o Auxiliar Administrativo de la Secretaría General debe recibir y radicar las comunicaciones oficiales, quien debe remitirlas a la Secretaría General, la cual a través del administrador del módulo de PQRSD, realizará el respectivo registro.

7.3. REVISION DEL CONTENIDO DE LA PQRSD

La secretaria general, funcionario competente o proceso asignado debe revisar el contenido de la PQRSD y verificar que cumple las condiciones establecidas por el instituto y proceder de la siguiente manera:

- ✓ Cuando la PQRSD está incompleta o el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, se notifica al peticionario solicitando complementar la información y/o documentación. Vencidos los términos establecidos, cuando el peticionario ha incumplido el requerimiento, se decretará el desistimiento y el dará cierre de la PQRSD mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición o que se pueda presentar nuevamente la petición.

	GESTION Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	Código: G-GD-04
		Versión: 01
	GUÍA	Fecha: 13/05/2022
		Página: 14 de 16

- ✓ Cuando la solicitud de información no es clara (en caso de ser escrita), se solicitará al ciudadano la corrección o aclaración en un término de 10 días hábiles. Cuando esta corrección o aclaración no se realiza, se entenderá que el solicitante ha desistido y se debe proceder al archivo de la solicitud.
- ✓ Cuando la respuesta a la PQRSD radicada no es competencia del ISER, se remite a la entidad competente y se debe enviar copia del oficio remisorio al peticionario, con lo cual se cierra la PQRSD radicada.
- ✓ Cuando cumple con el mismos se desarrolla el siguiente numeral.

7.4. ASIGNAR COMPETENCIA PARA EL TRAMITE DE LA PQRSD

El Auxiliar Administrativo de Secretaría General debe realizar el traslado de la PQRSD radicada al área o proceso responsable de emitir respuesta en cuestión; posteriormente debe notificar el traslado de PQRSD al área o procesos responsable.

7.5. GESTIONAR RESPUESTA A LA PQRSD

El área o procesos responsable debe atender y responder oportunamente y de fondo lo solicitado en la PQRSD radicada, teniendo en cuenta el término legal de acuerdo con el tipo de solicitud. Para ello, el área o proceso competente debe analizar si la PQRSD radicada puede responderse dentro de los términos normativos.

Cuando el área o proceso competente requiere tiempo adicional, debe informar al peticionario sobre la gestión adelantada para la respuesta de la PQRSD radicada y debe notificar la nueva fecha máxima para su respuesta, la cual no podrá exceder el doble de tiempo que inicialmente tenía asignado.

De acuerdo con la ampliación de los términos, se debe emitir la respuesta a la PQRSD radicada, anexando los soportes generados, a través del medio requerido por el peticionario y se debe registrar el cierre de la PQRSD radicada en el módulo de PQRSD.

7.6. MONITOREO AL TRAMITE DE LAS PQRSD


El Auxiliar Administrativo de secretaria general debe realizar seguimiento semanal a la gestión y respuesta de PQRSD radicadas, con el propósito de identificar las que están próximas a vencerse; en este caso se debe notificar, a través de correo electrónico, el vencimiento de los términos, recordando la respuesta de manera oportuna so pena de las sanciones a que haya lugar, con lo cual se previene incumplimientos normativos.

7.7. RECEPCIÓN DE RECURSOS ANTE LA RESPUESTA DE LAS PQRSD

Recibir y tramitar los recursos, cuando el ciudadano no se encuentre satisfecho con la respuesta emitida por parte del Instituto.

Nota: Cuando se trate de rechazos por otro tipo de reservas o de clasificaciones, si el ciudadano insiste en su solicitud, el sujeto obligado deberá enviar la información de manera inmediata al tribunal o juez administrativo, para que este decida en un plazo máximo de 10 días.

7.8. EVALUACION DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

	GESTION Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	Código: G-GD-04
		Versión: 01
	GUÍA	Fecha: 13/05/2022
		Página: 15 de 16

La secretaria general o Auxiliar Administrativo de secretaria general, una vez cerrado el trámite de la PQRSD, remite la encuesta de percepción que medir el nivel de satisfacción, a través del correo electrónico.

Los resultados de la tabulación de las respuestas de las encuestas harán parte del Informe trimestral de reporte consolidado.

7.9. ELABORACION DE INFORMES

El Auxiliar Administrativo de secretaria general debe proyectar el informe ejecutivo trimestral, que contenga el reporte consolidado en el módulo PQRSD con base en la Información registrada, sobre los servicios o dependencias que presentan el mayor número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como los resultados del nivel de satisfacción del usuario del trámite de la PQRSD.

La secretaria general y el Profesional Universitario de Gestión Documental debe validar y aprobar el informe ejecutivo trimestral de reporte consolidado de la gestión y trámite de las PQRSD y, remitir a la alta dirección para sus evaluaciones, a la oficina de Control Interno para el control y seguimiento y al Comité de Gestión y Desempeño Institucional para la toma de decisiones de los servicios no conformes reiterativos.

El Profesional Especializada de Control Interno debe formular, semestralmente, el Informe de seguimiento y evaluación de la gestión y trámite de las PQRSD y remitirlo a la Alta Dirección para la Revisión por la Dirección, a la oficina de Control Interno para el control y seguimiento y al Comité de Gestión y Desempeño Institucional para la toma de decisiones de los servicios no conformes reiterativos.

Asimismo, informará a los organismos de control los actos de corrupción e irregularidades que haya encontrado en el ejercicio de sus funciones.


7.10. APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONTROL Y TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME

Una vez tramitada la PQRD que afectó la prestación del servicio, se debe aplicar el procedimiento P-GC-02 Control y Tratamiento de Salidas No Conformes.

Con los informes trimestrales de los reportes consolidados remitidos por la Secretaría General y el Informe semestral de seguimiento de las PQRSD de la oficina de Control Interno, se debe realizar un análisis de causas de las PQRSD de los servicios no conformes reales que se presentan en la institución, verificando la necesidad de generar acciones, en caso de observarse reiteración de estas, las cuales se registran en el formato F-GD-31 Registro de PQRSD.

7.11. ARCHIVO

El Auxiliar Administrativo de secretaria general debe archivar las PQRSD remitidas en medio físico y medio electrónico conforme a las Tablas de Retención Documental

	GESTION Y TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD	Código: G-GD-04
		Versión: 01
	GUÍA	Fecha: 13/05/2022
		Página: 16 de 16

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Cartilla Mecanismos de Participación Ciudadana, aprobada mediante Resolución 441 de diciembre 18 de 2007.

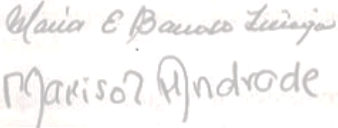
Manual del Usuario del módulo del PQRSD

Guía para responder a solicitudes de acceso a información pública del Departamento Administrativo de la Función Pública.

9. HISTORIA DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
13/05/2022	01	Actualización del documento por modificaciones al mapa de procesos

10. CONTROL DE CAMBIOS

Elaborado por: María Eugenia Barroso Zúñiga	Aprobado por: Gloria Yubid Coronado Sepúlveda	Aprobado por: Mónica Enith Salanueva Abril
		
FIRMA	FIRMA	FIRMA
Cargo: Profesional Universitario de Gestión Documental	Cargo: Secretaria General	Cargo: Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico
Fecha: 13/05/2022	Fecha: 13/05/2022	Fecha: 13/05/2022