

Pensilvania, 28 de agosto de 2023

Doctora  
**ALBA LIBIA MARULANDA OSPINA**  
Secretaria General  
IES – CINOC

**ASUNTO:** informe de resultados buzón electrónico PQRSD institucional y correo de notificaciones judiciales primer semestre 2023.

Por medio del presente me permito remitir informe de PQRSD correspondiente al primer semestre de la vigencia, relacionando el consolidado de las gestiones y respuestas dadas a las solicitudes realizadas por los grupos de valor.

Cordial saludo,

  
**LUZ MARY ZULUAGA GARCIA**  
Asesora de control interno

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS EN LA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR COLEGIO INTEGRADO NACIONAL ORIENTE DE CALDAS**

**INTRODUCCION:** En cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 el cual establece “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. 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”. De conformidad con lo anterior y Teniendo en cuenta las facultades determinadas en la Ley 87 de 1993 y en ejercicio de los roles establecidos en el artículo 17 del Decreto 648 de 2017 la oficina de control interno realiza la evaluación correspondiente a las PQRS recibidas y tramitadas durante el primer semestre de la vigencia 2023.

**OBJETIVO:** verificar el cumplimiento de los requisitos y oportunidad en el trámite por parte de la IES CINOC, frente a las respuestas de las peticiones quejas y reclamos que presentaron los ciudadanos en el periodo en mención.

**ALCANCE:** Verificación del comportamiento de respuestas dadas a los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias y solicitudes de información que han realizado nuestros grupos de valor, a través del buzón de PQRS y el correo de notificaciones judiciales, en el periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2023.

**METODOLOGÍA APLICADA:** para el presente seguimiento la Oficina de Control Interno, tomo como referencia el consolidado de las PQRS recibidas a través del correo de notificaciones judiciales, el formulario de PQRS disponible en la Página web institucional donde tienen acceso todos los ciudadanos para presentar sus respectivas solicitudes, quejas, reclamos, consultas y solicitudes de información; así mismo el buzón de sugerencias, lo anterior con el propósito de analizar el comportamiento y oportunidad en las respuestas.

## MARCO NORMATIVO

- Constitución Política “Será deber primordial de todas las autoridades hacer efectivo el ejercicio del derecho que consagra el artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”
- Circular externa No. 001 de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL, en la cual se imparte las siguientes instrucciones: “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 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.....”.
- La ley 1474 de Julio 12 de 2011 ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN, 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.”
- La Ley 1437 de 2011 así: “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo 8°. Deber de información al público entre otros”.
- Ley 1755 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”.

- Artículo 15 (Ley 962 del 2005) "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- Artículo 16 (Ley 1266 de 2008) "Petición, Consultas y Reclamos".

### **ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Durante el primer semestre de la vigencia fueron recibidas 4 derechos de petición, 8 solicitudes de información, y 1 pqr para un total de 13 solicitudes, dentro de las cuales 8 de ellas fueron recepcionadas a través del correo de notificaciones judiciales y 1 a través del formulario PQRS disponible en la página web institucional, 3 fueron recibidas por medio físico y 1 a través del correo de rectoría. De dichas solicitudes se pudo identificar que corresponden en su mayoría a solicitudes de información académica, solicitudes de certificados de Retención en la fuente y validación de títulos.

A la mayoría de las solicitudes se les dio respuesta de manera oportuna de acuerdo a los tiempos establecidos por la Ley, sin embargo, se encontraron dos de ellas a las cuales no fue posible la verificación de las respuestas ya que la oficina de control interno no recibió información por parte de las áreas encargadas acerca de las mismas, correspondientes al área de prensa y contratación, y una respuesta extemporánea a una solicitud de información la cual fue dirigida a rectoría.

Por lo anterior se relacionan a continuación las solicitudes a las cuales no se pudo verificar la respuesta:



1. Solicitud de información a nombre del Señor Wilson Ricardo Rosero Patiño, sobre algunos aspectos en las ofertas laborales y los procesos de contratación ¿con qué periodicidad se abren convocatorias? ¿Por qué medio se publican estas convocatorias? esta solicitud llegó a través del correo de notificaciones judiciales el día 06 de marzo. Desde la oficina de control interno se trató de hallar la respuesta al mismo a través de correos


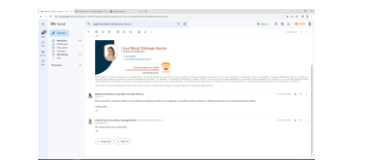


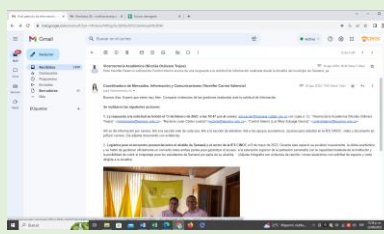

electrónicos sin recibir ninguna respuesta por el área de prensa que fue a donde fue direccionado el correo desde Talento Humano.


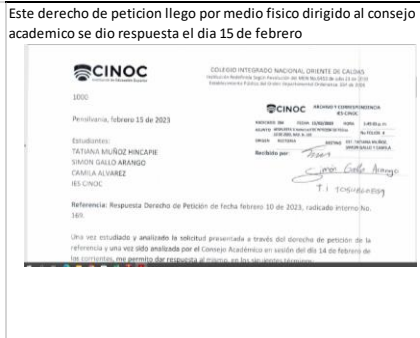

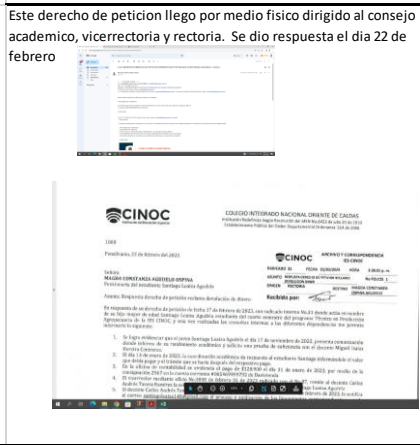
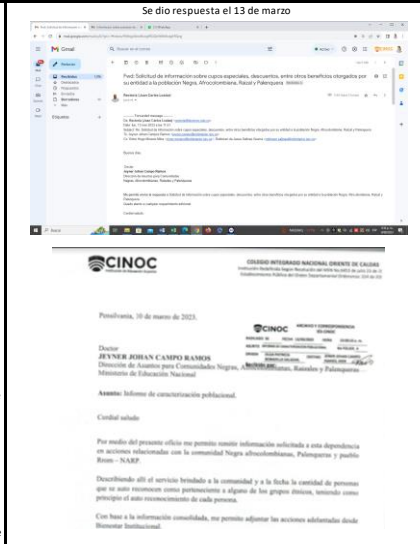
2. Solicitud de certificado de experiencia y acta de liquidación de contrato realizada por la empresa INSTRUSERV Instrumentación y Servicios S.A.S. la cual llegó al correo de notificaciones judiciales el día 1 de marzo. De acuerdo a la información suministrada por el jefe de talento humano desde esta dependencia se expidió el certificado de experiencia el cual fue remitido al área de contratación para complementar la respuesta a la solicitud con referencia al acta de liquidación, sin embargo, del área de contratación no se logró obtener una respuesta concreta a la respuesta a dicha solicitud.
3. Solicitud de información realizada por el Señor Jeiner Johan Campo Ramos recepcionada a través del correo de Notificaciones Judiciales el día 20 de febrero solicitando de forma cordial y comedida la socialización de los beneficios otorgados en su autonomía administrativa por concepto de descuentos, cupos especiales, entre otros a la población Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera. Dicha solicitud se respondió el día 13 de marzo lo que indica que fue extemporánea.

Por otro lado, se verifico el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la institución, en compañía de la secretaria general, el cual se encontró totalmente vacío.

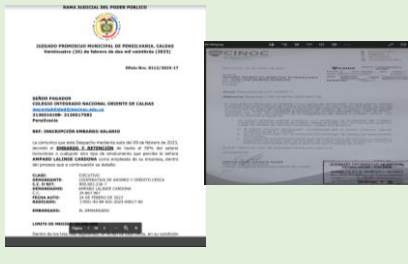
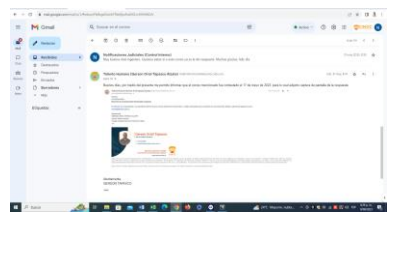
A continuación, se relacionan las gestiones y respuestas dadas por parte de las diferentes áreas frente a las solicitudes realizadas por los grupos de valor:

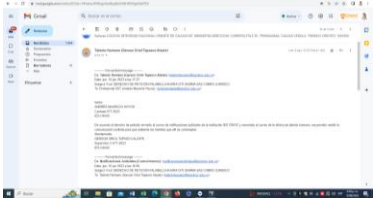
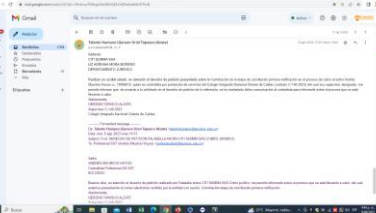
CONSOLIDADO CORREO NOTIFICACIONES JUDICIALES ENERO A JUNIO 2023			
FECHA	REMITENTE	DETALLE DEL REQUERIMIENTO	RESPUESTA
5/01/2023	COMPU SANO PREPAGADO	<p>CORDIAL SALUDO</p> <p>ADJUNTO DOCUMENTOS SOLICITANDO copia Certificado De Descuentos Y Retenciones Efectuados por la entidad en el 2021.</p> <p>MUCHAS GRACIAS</p> 	<p>Se reenvia correo a contabilidad para su respuesta el 16 de enero, fecha en la cual se inician labores despues del periodo vacacional y se da respuesta al mismo el 24 de enero</p> 

<p>01/27/2023</p>	<p>Laura Sofia Acuña Fiscal</p>	<p><b>Petición queja o reclamo:</b> Buenas tardes, me dirijo cordialmente para solicitar el certificado como Ponente de Poster al II Congreso Nacional de Investigación, Ruralidad, Desarrollo y Paz, realizado los días 10, 11 y 12 de noviembre de 2020 de forma virtual y en el cual participamos con dos compañeras más, con el artículo de investigación "EL PROCESO DE REINCORPORACIÓN DE LOS EXCOMBATIENTES EN COLOMBIA: UNA MIRADA DESDE LOS MOVIMIENTOS POLÍTICOS EN</p>	<p>Se remite el correo a la dependencia de Registro Académico</p>  <p>De registro academico se traslado al area de investigacion para la emision del certificado.</p> 
<p>6/02/2023</p>	<p>Alexander Arenas Cardona</p>	<p>Derecho de petición presentado ante el ministerio de educación por el señor Alexander Arenas Cardona, quien manifiesta presuntas irregularidades académicas y/o administrativas en el Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas -CINOC.</p>	<p>Se dio respuesta el día 13 de febrero</p>  
<p>7/02/2023</p>	<p>Alcaldia Municipal de Samaná Caldas</p>	<p>Remitenste: Alcaldía Municipal De Samaná Caldas. NIT: 890.801.146-5. Dirección: Carrera 9 # 5 - 48 plaza principal. Correo electrónico: <a href="mailto:igacion@samana-caldas.gov.co">igacion@samana-caldas.gov.co</a> Teléfono: 3142962336.</p> <p>Cordial saludo.</p> <p>A través de esta carta nos presentamos de la manera más atenta.</p> <p>El motivo de la presente es, para solicitar información acerca de la oferta académica por parte de su prestigioso Instituto, IES CINOC, para los habitantes del municipio de Samaná Caldas. Sabemos que ustedes ofrecen dentro su amplio portafolio de programas de tecnología y pregrados, oportunidades y facilidades para que nuestra población beneficiada, madres cabeza de hogar, personas de escasos recursos y en general a jóvenes y adolescentes de nuestro municipio puedan empezar a desarrollar sus estudios técnicos y profesionales.</p> <p>Nos despedimos de ustedes esperando una cordial respuesta, de antemano altamente agradecidos.</p>	<p>Se dio respuesta el día 13 de febrero por el area de MIC</p>  

<p>10/02/2023</p>	<p>Estudiantes: Tatiana Muñoz Hincapié, Simon Gallo Arango, Camila Alvarez</p>		<p>Este derecho de petición llegó por medio físico dirigido al consejo académico se dio respuesta el día 15 de febrero</p> 
<p>17/02/2023</p>	<p>Magda Constanza Agudelo Ospina</p>		<p>Este derecho de petición llegó por medio físico dirigido al consejo académico, vicerrectoría y rectoría. Se dio respuesta el día 22 de febrero</p> 
<p>20/02/2023</p>	<p>Jeiner Johan Campo Ramos</p>	<p>Señor, JUAN CARLOS LOAIZA SERNA Rector Colegio Integrado Nacional Oriente de Caldas - IES CINOC</p> <p>Cordial saludo,</p> <p>Concedores de su amplia experiencia y compromiso de la Institución de Educación Superior - IES que usted representa en materia de generación de espacios de inclusión y participación en la Educación Superior a la sociedad colombiana desde el Ministerio del Interior por solicitud expresa del Director de Asuntos para Comunidades Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera, Dr. Victor Hugo Moreno Mina, radicamos la presente misiva solicitando de forma cordial y comedida nos socialicen los beneficios otorgados en su autonomía administrativa por concepto de descuentos, cupos especiales, entre otros a la población Negra, Afrocolombiana, Raizal y Palenquera. Lo anterior, posibilitará la construcción de un diagnóstico en relación a los beneficios otorgados por las IES del país a la población referida, sirviendo como línea base para la formulación de Políticas Públicas, planes, programas y proyectos que beneficien a los pueblos y comunidades en mención.</p> <p>Lo antes expuesto, para su conocimiento y fines pertinentes en aras de aunar esfuerzos tendientes al cumplimiento del Art. 18 del Decreto regulatorio 1627 de 1996, el cual reza "El gobierno garantizará previa concertación con las Universidades estatales un porcentaje mínimo de cupos para estudiantes de las Comunidades Negras, con el objeto de asegurar una participación equitativa de dichas comunidades en estas instituciones."</p> <p>Agradecemos su atención, compromiso y celeridad en la socialización de</p>	<p>Se dio respuesta el 13 de marzo</p> 



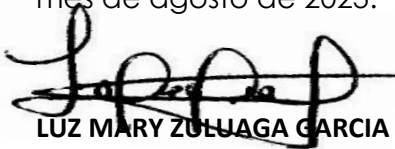
1/03/2023	INSTRUSERV	<p>Buen día Señores IES CINOC</p> <p>El año pasado realizamos con IES CINOC el contrato relacionado en el adjunto, agradecemos por favor su colaboración con él envío de la certificación de experiencia y acta de liquidación ya que la necesitamos para poder certificarla en el RUP como experiencia, muchas gracias</p> <p>Igualmente solicitamos la certificación tributaria</p> <p>Por favor enviar la solicitud al área correspondiente en caso de que no corresponda el e-mail....</p>	<p>Desde el área de talento humano se expidió el certificado de experiencia el cual era competencia de esta área, y fue remitido al área de contratación para complementar la información solicitada correspondiente al acta de liquidación, sin embargo, no ha sido posible obtener respuesta desde el área de contratación acerca de si la solicitud fue respondida en su totalidad al solicitante.</p>
1/03/2023	JUZGADO PROMISCO PENSILVANIA	<p>Buenas tardes,</p> <p>Por medio del presente hago envío del oficio del asunto para su conocimiento y fines pertinentes.</p> <p>Favor enviar la respuesta que corresponde a través de este medio electrónico.</p> <p>Att: Juzgado Promiscuo Municipal de Pensilvania, Caldas</p> <p>Palacio de Justicia, Piso 2, Carrera 6ª No. 4-46</p>	<p>Se dio respuesta el día 02 de marzo</p> 
6/03/2023	Wilson Ricardo Rosero Patiño	<p>Cordial saludo.</p> <p>Me dirijo a usted con el fin de pedir información sobre algunos aspectos en las ofertas laborales y los procesos de contratación, a continuación enumeraré mis dudas para ser más preciso en la información.</p> <p>Teniendo en cuenta las posibles vacantes para docentes en las diferentes modalidades de contratación, ¿con qué periodicidad se abren convocatorias?</p> <p>¿Por qué medio se publican estas convocatorias?</p> <p>Muchas gracias por su atención, quedo atenta a su respuesta, que tenga un feliz día.</p>	<p>El día 06/03 fue enviado a Talento Humano</p> <p>Pendiente de respuesta por Karol hasta la fecha no fue posible encontrar la respuesta a esta pqrs</p>
17/05/2023	Liquidación contribuciones	<p>Reciban un especial saludo de la Administradora Colombiana de pensiones – COLPENSIONES, anexo a la presente comunicación le comentamos que revisada la página web de la entidad y/o la plataforma CETIL, evidenciamos como correos de notificación los relacionados en el siguiente cuadro:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="mailto:talentohumano@iescinoc.edu.co">talentohumano@iescinoc.edu.co</a></li> <li>2. <a href="mailto:prensa@iescinoc.edu.co">prensa@iescinoc.edu.co</a></li> <li>3. <a href="mailto:notificacionesjudiciales@iescinoc.edu.co">notificacionesjudiciales@iescinoc.edu.co</a></li> <li>4. <a href="mailto:controlinterno@iescinoc.edu.co">controlinterno@iescinoc.edu.co</a></li> </ol> <p>Teniendo en cuenta el dominio que presentan estos correos, agradecemos nos indique si son los correos autorizados por su entidad para realizar el envío y radicación de comunicaciones oficiales.</p>	<p>Se dio respuesta el 17 de mayo</p> 

15/06/2023	LIZ ADRIANA MORA MORENO	<p>Señores</p> <p>COLEGIO INTEGRADO NACIONAL ORIENTE DE CALDAS</p> <p>NIT: 8908026784</p> <p>DIRECCION: CARRERA 5TA 6 30 , PENSILVANIA, CALDAS</p> <p>CEDULA: 75096812</p> <p>CREDITO: 106100026025, 206106391218, 8179299900</p> <p>TITULAR DEL CREDITO: ANDRES MAURICIO HOYOS</p> <p>PRODUCTO: INTEGRAL</p> <p>Asunto: Culminación etapa de conciliación primera notificación</p> <p>Primero: Siendo el día 15 de JUNIO de 2023 se notifica al Sr. (A) <b>ANDRES MAURICIO HOYOS con cedula de ciudadanía N°</b></p> <p>Buenos días necesito de su amable colaboración con las siguientes validaciones de título.</p>	<p>Se reenvio correo al area de talento humano el dia 15 de junio</p> <p>Se dio respuesta el dia 15 de junio</p> 
27/07/2023	Gestion Humana Bucaramanga	<p>KAREN YESENIA AVELLANEDA NIÑO 1095821061</p> <p>TITULO: AUXILIAR EN SERVICIOS FARMACEUTICOS</p> <p>Agradezco que la validación de título sea dirigida a ETICOS LTDA.</p> <p>NIT:892300678-7.</p> <p>Agradezco de su amable colaboración con lo solicitado, Muchas gracias.</p>	<p>Se dio respuesta el 8 de agosto</p> 

Desde el área de Control Interno en apoyo a la Secretaria General se viene consolidando la información de las PQRSD y Notificaciones Judiciales a fin de mantener un mejor control y dar cumplimiento a lo normado en atención al tiempo de respuesta para cada una de las solicitudes presentadas a través de los medios dispuestos por la institución para atención del cliente y de los grupos de valor.

Por lo anterior es importante continuar con la trazabilidad de la información, siendo esta allegada de manera oportuna a la oficina de control interno.

El presente informe fue elaborado por la oficina de control interno a los 28 días del mes de agosto de 2023.



**LUZ MARY ZULUAGA GARCIA**  
Asesora Control interno  
IES-CINOC