



Pensilvania, 19 de agosto de 2022

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

**ASUNTO:** informe de resultados buzón electrónico PQRSD institucional y correo de notificaciones judiciales primer semestre 2022.

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 2022.

**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 PQRSD y el correo de notificaciones judiciales, en el periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2022.

**METODOLOGÍA APLICADA:** para el presente seguimiento la Oficina de Control Interno, tomo como referencia el consolidado de las PQRSD recibidas a través del correo de notificaciones judiciales, el formulario de PQRSD 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 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.....".
- 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) "Peticiónes, Consultas y Reclamos".

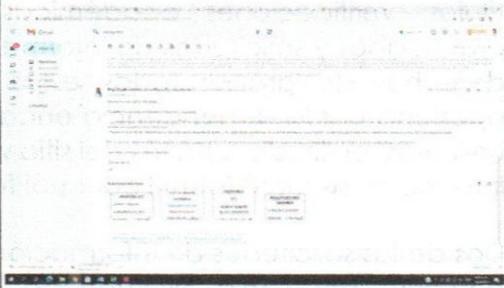
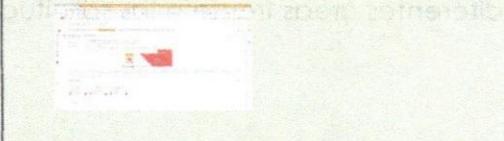
### **ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Durante el primer semestre de la vigencia fueron recibidas 11 solicitudes dentro de las cuales 9 fueron recepcionadas a través del correo de notificaciones judiciales y 2 a través del formulario PQRS disponible en la página web institucional. De dichas solicitudes se pudo observar que corresponden por lo general a verificación de títulos, verificaciones académicas, solicitud de certificados de retenciones practicadas y solicitudes de información correspondiente a costos de matrículas y derechos de grado; todas estas solicitudes fueron respondidas de manera oportuna por la dependencia encargada según el caso. Así mismo se evidenció una pqrs realizada a través del sitio web con fecha del 11 de junio, y a la fecha del informe no se logró identificar cuál fue la respuesta que se le dio a los interesados.

Dos de las solicitudes de información no eran de competencia de la institución ya que correspondían a solicitudes de validación de títulos de programas técnicos que no hacen parte de la oferta académica de la IES-CINOC, como lo es Técnico en Auxiliar de Farmacia, sin embargo, se dio respuesta a la solicitud.

Por otro lado, se verificó en dos ocasiones 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 2022			
FECHA	REMITENTE	DETALLE DEL REQUERIMIENTO	RESPUESTA
7/01/2022	EDUARDOfejdhdwhhw STE	<p>Buenas Tardes</p> <p>Mi nombre es Eduardo Sterling, tengo una discapacidad visual, me gustaría ingresar a la universidad, a una carrera virtual o a distancia para aplicar a la matriculación para que me hicieran el favor de darme el paso a paso, para la inscripción, y si me puedo comunicar con ustedes vía whatsapp quedo atento a la respuesta, gracias. mi whatsapp es 3125840078</p>	<p>Se dio respuesta el día 19 de enero de 2022</p> <p>Buenos días Eduardo, espero se encuentre bien, me comunico de la oficina de Registro y Control Académico de la IES CINOC, con el fin de dar respuesta a su requerimiento respecto a su deseo de estudiar.</p> <p>La IES CINOC, es una institución de Educación Superior, con oferta de programas Técnicos y Tecnológicos por ciclos propedéuticos, en modalidad presencial, ubicada con su Sede Principal en el Municipio de Pensilvania Caldas.</p> <p>El nivel técnico tiene una duración de 4 semestres (2 años)</p> <p>El nivel tecnológico una duración de 2 semestres (1 año)</p> <p>Siendo preciso aclarar que primero se inicia con el nivel técnico y una vez cursado y aprobado, puede dar continuidad con el nivel tecnológico.</p> <p>Para el presente año tenemos la oferta de los siguientes programas académicos:</p> <p>Jornada Diurna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnica Profesional en Producción Forestal</li> <li>- Técnica Profesional en Producción Agropecuaria</li> </ul> <p>Jornada nocturna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnica Profesional en Procesos Empresariales</li> <li>- Técnica Profesional en Contabilidad Sistematizada</li> <li>- Técnica Profesional en Soporte y Operación de Sistemas Informáticos</li> </ul> <p>Actualmente nos encontramos en proceso de preinscripciones para el periodo A 2022, el cual se puede realizar de manera virtual, para el efecto nos contactaremos con usted vía whatsapp, con el fin de brindar mayor información y atender las dudas que se puedan presentar al respecto.</p> <p>Igualmente puede seguirnos contactando a través de la línea 3218011307 o al correo registroacademico@iescinoc.edu.co</p>
21/01/2022	Alexander Arenas Cardona	<p>Petición queja o reclamo (Sitio web): Muy buenas noches</p> <p>Señores IES CINOC</p> <p>Reciban ustedes un grato y cordial saludo</p> <p>Es mi intención solicitar un certificado de estudio con notas del curso Técnico Profesional en Informática y Sistemas cursado en el Período B del año 2018 Períodos A y B del 2009 y Período A del 2010 y adicional a esto, solicito a la institución una excepción descuento a una parte de costo de los derechos de grado y brindar actividades pendientes según 3 créditos pendientes de la Asignatura Principios de Administración y Creación de Empresas con el fin de que se me entregue el diploma y ser egresado de la institución.</p> <p>Ya que con esto me permitirían avanzar personal, laboral y profesionalmente y ser un representante más del oriente de caldas</p>	<p>Se dio respuesta el día 15 de febrero</p> 
Febrero 10-2022	Risk & Solutions Group Ltda	<p>Señores: COLEGIO INTEGRADO NACIONAL ORIENTE DE CALDAS (CINOC) BOGOTA</p> <p>Asunto: Verificación académica</p> <p>Solicitamos por favor nos confirme información académica del señor(a) DIDIER PATIÑO ARIAS con cédula de ciudadanía No 1.007.323.434 quien refiere que se graduó programa de TÉCNICO MANEJO SILVICULTOR en el año 2018</p>	<p>el día 15 de febrero se remitió correo a la dependencia de Registro Académico al cual se dio respuesta el día 16 de febrero</p>
Febrero 22-2022	Tributario Software Shop	<p>Señores: COLEGIO INTEGRADO NACIONAL ORIENTE DE CALDAS</p> <p>Respetados señores: De conformidad con las normas y en cumplimiento del artículo 381 del Estatuto Tributario, gentilmente solicitamos se expidan los certificados correspondientes al año gravable 2021 a nombre de la compañía Software Shop de Colombia SAS con Nit 860.076.580-7, por concepto de: Retención en la Fuente (Enero - Diciembre 2021)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retención en la Fuente (Enero - Diciembre 2021)</li> <li>- Retención de IVA (Enero - Diciembre 2021)</li> <li>- Retención de ICA (Enero - Diciembre 2021)</li> </ul>	<p>El día 22 de febrero se remite correo al área encargada, al cual se le da respuesta el día 02 de marzo</p> 

17/03/2022	Grupo primer semestre Marquetalia Caldas	<p>Petición queja o reclamo (pagina web): Nos comunicamos los alumnos de primer semestre de técnico profesional en sistemas sede Marquetalia, para presentar nuestra inconformidad en cuanto a que no hemos podido acceder a ninguna de las salas de sistemas, incluso cuando las hemos necesitado para poder entender mejor algunas clases, ya que siempre están ocupadas por 3 y 5 semestre, esta petición la damos por que queremos poder acceder a ellas al igual que los demás y poder ver algunas clases y temas que los profesores necesitan damos en muchas ocasiones</p>	<p>Rpta 5/04/2022</p> 
20/04/2022	Carlos E Micolta	<p>Buena tarde, comedidamente solicito verificación del título para fines laborales del programa TECNÓLOGO EN GESTION CONTABLE Y TRIBUTARIA, que obtuvo la siguiente persona: PAOLA ANDREA RESTREPO ORTIZ</p>	<p>El día 20 de abril se remite a la dependencia de Registro Académico al cual se le da respuesta el 22 de abril. Buenos días, En atención a su solicitud, nos permitimos remitir verificación académica de la señora Paola Andrea Restrepo Ortiz, del programa Tecnología en Gestión Contable y Tributaria, para los fines pertinentes. Cordial saludo,</p> 
12/05/2022	Nini practicante	<p>Cordial Saludo, Agradezco su colaboración validando el título. CARLOS EDUARDO Q. UNTERO RODRIGUEZ C.C 1095915899 TECNICO AUXILIAR EN SERVICIOS FARMACÉUTICOS</p>	<p>Se remite el correo día 12 de mayo a la dependencia encargada y se da respuesta el mismo día.</p> 
14/05/2022	DECAL SUJIN PENSILVANIA	<p>Solicitud informacion egresada IES CINOC Pensilvania Diana Cristina Noreña Quintero</p>	<p>El día 15 de mayo se remite a rectoría, psicología y Bienestar para su pronta respuesta. Se dio respuesta el día 17 de mayo de 2022</p> 
6/06/2022	Nini practicante	<p>Cordial Saludo, Agradezco su colaboración validando el título. ANGIE CAROLINA DIAZ SUAREZ C.C 1005333592 TÉCNICO EN AUXILIAR DE FARMACIA</p>	<p>Se remite el correo día 06 de junio a la dependencia encargada</p> 

6/06/2022	Andres David Calle Aguas	Petición de información	<p>Respuesta derecho de petición</p> 
11/06/2022	Extensión	<p><b>Petición queja o reclamo (Página web):</b> Les escribimos esperando una respuesta, ya que en varias ocasiones les hemos pedido que nos incluyan aún más en los campeonatos de microfútbol tanto femenino, como masculino, ya que quisiéramos tener más participación en ese tipo de actividades como las tiene pensilvania, y también en cuanto a muchas actividades que llegan a nuestro correo pero que por obvias razones no podemos asistir, ya que solo nos hacen la invitación via gmail pero no nos llevan como sede a Pensilvania para poder participar en ellas, los del equipo masculino han tratado de gestionar los campeonatos en pensilvania enviando cartas, en las cuales se supone que id se dice que se hará la gestión, pero en realidad hasta ahora estan esperando. (aclaramos que la coordinadora siempre nos a apoyado y ayudado hasta donde se a podido, por lo tanto no estamos mencionando que sea por falta de apoyo de ella si no más bien de la sede principal) son varias falencias que hemos por que también queremos disfrutar más de todo lo que puede brindarnos la institución, muchas gracias por la atención prestada</p>	<p>Se reenvia correo el día 13 de junio a Vicerrectoria y coordinación académica para su respuesta.</p> <p>Desde vicerrectoria académica fue remitido este correo al área de bienestar institucional, donde se pudo evidenciar una respuesta por parte de esta área el día 23 de junio dirigida al Vicerrector; sin embargo no se identifico por parte de la oficina de control interno una respuesta por escrito dirigida a la parte interesada</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 25 días del mes de agosto de 2022.



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