

EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones Administrativas, en lo relacionado a las Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones se presenta el informe de seguimiento de los resultados obtenidos en el Proceso de Servicio al Ciudadano para el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2015.

1. Resultados

Se realiza la verificación de la información en el sistema SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) que cuenta el INSOR, para la atención de las quejas, sugerencias y reclamos que se encuentra disponible en la página WEB de la entidad. En este sistema el ciudadano puede radicar sus diferentes solicitudes de información, Consultas, Sugerencias, Quejas y Reclamos, puede realizar seguimiento a sus requerimientos y recibir, si así lo desea, notificación del estado de sus requerimientos vía e-mail.

Se cuenta con cuatro servidores públicos (operadores SAC) designados a las diferentes áreas, los cuales se encargan de direccionar las solicitudes, quejas o reclamos formulados a través de los diferentes canales de atención como: la página WEB, redes sociales, teléfono, correo de contacto y en forma presencial.

De acuerdo al informe preparado por la profesional de Servicio al Ciudadano se presentaron ciento noventa y ocho (198) Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, de las cuales ciento sesenta y dos (172) se encuentran finalizadas, veintiséis (26) quedaron asignadas.

De las 198 solicitudes, el 66%(131) corresponden a consultas, 31% (62) trámites, el 2%(3) quejas o reclamos y el 1% (2) a invitaciones.

Con relación a la distribución de las solicitudes para dar respuesta por dependencias, por tratarse de temas misionales la mayoría se concentran en la Subdirección de Gestión Educativa con un 31%(62) y la Subdirección de Promoción y Desarrollo con un 39%(77).

Adicional, a la información registrada en el SAC, durante el semestre el Grupo de Comunicaciones atendió de 39 solicitudes a través de mensaje directo de Facebook, en temas relacionados con las preguntas frecuentes que llegan a la entidad como cursos de Lengua de Señas y ofertas laborales para sordos.

Sobre el control de visitantes presenciales, se presentan 335 visitas, sin embargo no se presenta en el informe de servicio al ciudadano la calificación de servicio registrada en las visitas de los ciudadanos, solo los temas más consultados por los visitantes.

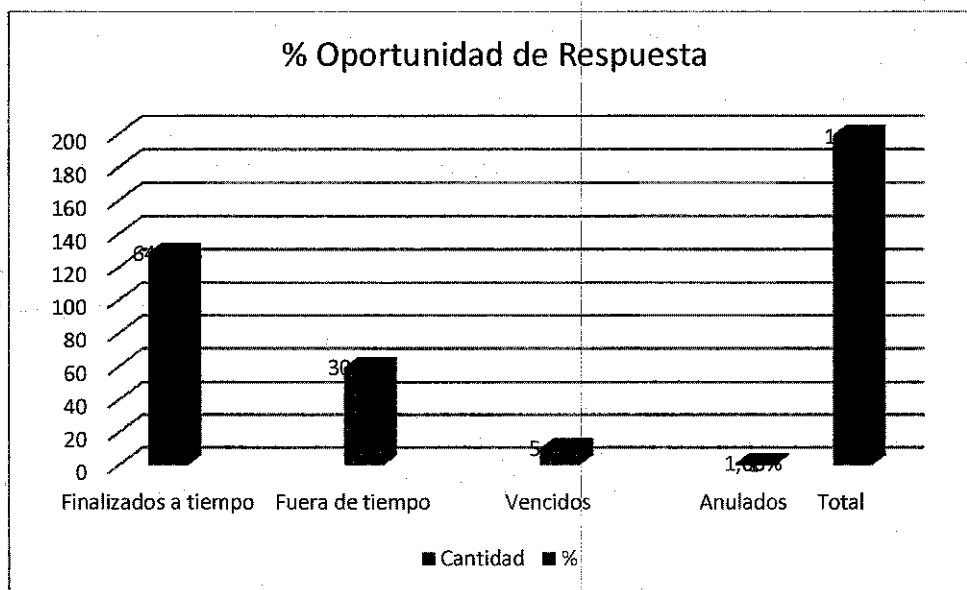
Carrera 57C No. 64A - 29. Bogotá, D.C.
Tel. (1) 542 12 22 ♦ Fax: (1) 250 91 27
www.insor.gov.co ♦ contacto@insor.gov.co



alud

2. Oportunidad de Respuesta:

En el segundo semestre de 2015 de los 198 requerimientos la oportunidad de respuesta corresponde a: (128) requerimientos finalizados a tiempo representado en un 64%, 59 requerimientos se presentaron fuera de tiempo representado en un 30%, 10 requerimientos vencidos representado en un 5%, 1 requerimiento anulado representado en 1% para un total de 198 requerimientos.



3. Derechos de petición:

Teniendo en cuenta el informe presentado por la profesional de Servicio al Ciudadano el registro de derechos de petición fue cuantificado de la siguiente manera:

Dependencia	No. Derechos de Petición
Asesor de Dirección	1
Oficina Jurídica	5
Grupo Administrativo	10
Grupo Financiero	1
Subdirección Gestión Educativa	6
Subdirección Promoción y desarrollo	6
Total	29

Sin embargo una vez verificada la información en el sistema SAC se evidencio que el total para el segundo semestre son 32 derechos de petición de los cuales 10 son derechos de petición de consulta, 3 son derechos de petición de información, 19 son derechos de petición de interés general y particular como aparece en los siguientes cuadros:

#	Entity ID	Tipo de documento	Dependencias
1	2015PQR365	Derecho de petición de interés general y/o particular	SG- GRUPO ADMINISTRATIVO
2	2015PQR367	Derecho de petición de interés general y/o particular	SG- GRUPO ADMINISTRATIVO
3	2015PQR286	Derecho de petición de interés general y/o particular	SG- GRUPO ADMINISTRATIVO
4	2015PQR366	Derecho de petición de interés general y/o particular	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
5	2015PQR300	Derecho de petición de interés general y/o particular	SG- GRUPO ADMINISTRATIVO
6	2015PQR271	Derecho de petición de interés general y/o particular	SG- GRUPO ADMINISTRATIVO
7	2015PQR371	Derecho de petición de interés general y/o particular	SG- GRUPO ADMINISTRATIVO
8	2015PQR324	Derecho de Petición de Consulta	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
9	2015PQR355	Derecho de Petición de Consulta	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
10	2015PQR321	Derecho de Petición de Consulta	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
11	2015PQR325	Derecho de Petición de Consulta	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
12	2015PQR322	Derecho de Petición de Consulta	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
13	2015PQR338	Derecho de petición de interés general y/o particular	SG- GRUPO ADMINISTRATIVO
14	2015PQR323	Derecho de Petición de Consulta	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
15	2015PQR315	Derecho de Petición de Información	DG - OFICINA JURÍDICA
16	2015PQR307	Derecho de Petición de Consulta	DG - OFICINA JURÍDICA
17	2015PQR309	Derecho de Petición de Consulta	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
18	2015PQR308	Derecho de Petición de Consulta	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
19	2015PQR320	Derecho de petición de interés general y/o particular	ASESOR DIRECCION
20	2015PQR330	Derecho de petición de interés general y/o particular	SG- GRUPO ADMINISTRATIVO
21	2015PQR303	Derecho de petición de interés general y/o particular	DG - OFICINA JURÍDICA
22	2015PQR259	Derecho de petición de interés general y/o particular	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
23	2015PQR293	Derecho de Petición de Información	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
24	2015PQR287	Derecho de petición de interés general y/o particular	DG - OFICINA JURÍDICA
25	2015PQR273	Derecho de petición de interés general y/o particular	SG- GRUPO ADMINISTRATIVO
26	2015PQR272	Derecho de petición de interés general y/o particular	SG- GRUPO ADMINISTRATIVO
27	2015PQR260	Derecho de petición de interés general y/o particular	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
28	2015PQR263	Derecho de petición de interés general y/o particular	SG- GRUPO ADMINISTRATIVO
29	2015PQR242	Derecho de petición de interés general y/o particular	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
30	2015PQR257	Derecho de Petición de Consulta	SG- GRUPO FINANCIERO
31	2015PQR243	Derecho de petición de interés general y/o particular	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
32	2015PQR195	Derecho de Petición de Información	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO

Dependencia	No. Derechos de Petición
Asesor de Dirección	1
Oficina Jurídica	4
Grupo Administrativo	11
Grupo Financiero	1
Subdirección Gestión Educativa	7
Subdirección Promoción y desarrollo	8
Total	32

Carrera 57C No. 64A - 29. Bogotá, D.C.
Tel. (1) 542 12 22 ♦ Fax: (1) 250 91 27
www.insor.gov.co ♦ contacto@insor.gov.co

Handwritten signature



4. Análisis comparativo

Al revisar la oportunidad de respuesta en el periodo evaluado, se recibieron en total 198 solicitudes de las cuales 59 se contestaron fuera del tiempo establecido que corresponden a un 30%; lo que representa una desmejora en la oportunidad de respuesta a los requerimientos, teniendo en cuenta los tiempos de respuesta del primer semestre que fue del 27,67%.

Con relación a las quejas recibidas, en el segundo semestre de 2015 se recibieron 3 y en el primer semestre de 2015 se recibieron 5, evidenciándose una disminución en el reporte de quejas.

Finalmente, en cuanto a derechos de petición, comparando los informes publicados por Servicio al Ciudadano en la página web, en el primer semestre de 2015 se recibieron 49, mientras que en el segundo semestre de 2015 se recibieron 32, lo que refleja una disminución en la variación de -37%.

5. Recomendaciones

- Establecer controles para la verificación del informe de servicio al ciudadano antes de su publicación para minimizar márgenes de error ya que en la verificación de la información de derechos de petición, se presentaron inconsistencias.
- Se recomienda para los próximos informes discriminar las dependencias a quien corresponde la oportunidad de respuesta.
- Tener en cuenta en los próximos informes de seguimiento las dependencias para realizar el análisis de la oportunidad de respuesta no se tuvo en cuenta la oportunidad de respuesta por dependencias.
- Establecer controles periódicos por parte de los Operadores del Sistema de Atención al Ciudadano - SAC, para identificar las solicitudes que se encuentren mal clasificadas según temática o tipo de requerimiento y para verificar las respuestas que se registran en el Sistema, ya que existen solicitudes que no resuelven de fondo los asuntos.
- Ajustar la parametrización del Sistema de Atención al Ciudadano - SAC en cuanto a la categoría trámite, ya que formalmente el INSOR no cuenta con trámites sino servicios. Adicionalmente, modificar la categoría documentos externos, ya que no permite determinar las temáticas de las que tratan las solicitudes.

- Unificar el manejo de las solicitudes y peticiones que se reciben en la entidad, debido a que existen peticiones de usuarios internos y externos que no que ingresan al Sistema SAC.



CILIA INES GUIO PEDRAZA
ASESORA DE CONTROL INTERNO

Carrera 57C No. 64A - 29. Bogotá, D.C.
Tel. (1) 542 12 22 ♦ Fax: (1) 250 91 27
www.insor.gov.co ♦ contacto@insor.gov.co



