

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SAC
TERCER TRIMESTRE DE 2016

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, en cumplimiento de su objeto misional y con el propósito de brindar una atención clara, oportuna y eficiente, atiende y analiza las peticiones que llegan a la entidad con el fin de mejorar la gestión en la prestación de los servicios que ofrece el INSOR.

El presente informe incluye un análisis de los requerimientos ciudadanos recibidos a través de los distintos canales desde el primero de enero a 31 de marzo de 2016, el cual permite identificar y analizar:

- A. Total de atención por diferentes canales
- B. Tipo de usuario
- C. Estado de los requerimientos
- D. Canal de recepción
- E. Tipo de requerimiento ciudadano
- F. Áreas que atienden requerimientos ciudadanos
- G. Ejes temáticos por dependencias
- H. Promedio de días de respuesta

A. TOTAL ATENCIÓN POR DIFERENTES CANALES

A continuación se expone la totalidad de los ciudadanos atendidos en los distintos canales por la Oficina de Atención al Ciudadano durante el tercer trimestre del año en curso.

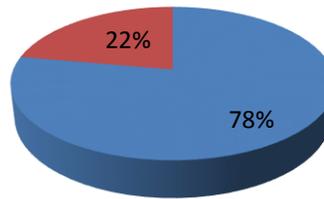
ATENDIDAS EN LOS DIFERENTES CANALES	450
ATENDIDAS A TRAVÉS DE SKYPE	40
FERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO FLORENCIA	68
FERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO PUTUMAYO	9
TOTAL	567

B. TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
350	100

TIPO DE USUARIO

■ PERSONA NATURAL ■ PERSONA JURÍDICA

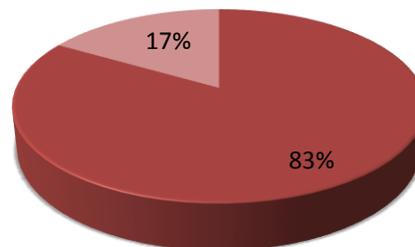


De los 567 requerimientos recibidos en la entidad en el tercer trimestre, el 78% ha sido proferido por personas naturales que pueden clasificarse en el Sistema de Atención al Ciudadano como docente, padre de familia, estudiante, directivo docente, administrativo y ciudadanía en general. A lo anterior, se suma 68 personas naturales atendidas en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Florencia y 9 personas naturales atendidas en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Putumayo. El 22% corresponde a la atención brindada a personas jurídicas.

C. Estado de los requerimientos

ESTADO	
FINALIZADO	ASIGNADO
375	75

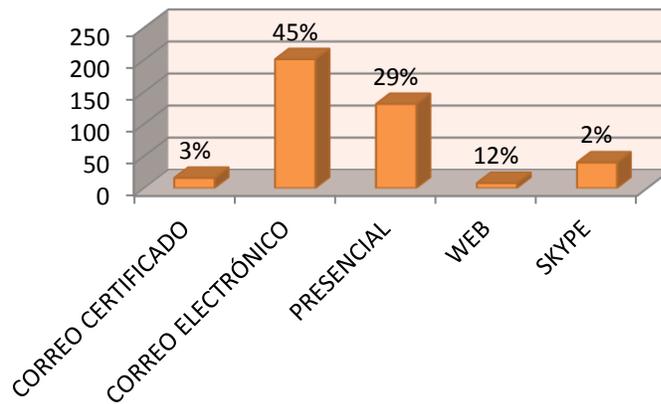
■ FINALIZADO ■ ASIGNADO



De los 567 casos recibidos en la entidad 375 requerimientos representados en un 83% se encuentra en estado finalizado mientras que 75 casos representado en un 17% se encuentra aún en trámite o en espera de dar respuesta. De las 77 consultas y asesorías brindadas en la Feria Nacional del Servicio al Ciudadano en Florencia y Putumayo, se dieron respuesta inmediata por lo cual se encuentran finalizadas.

D. Canal de recepción

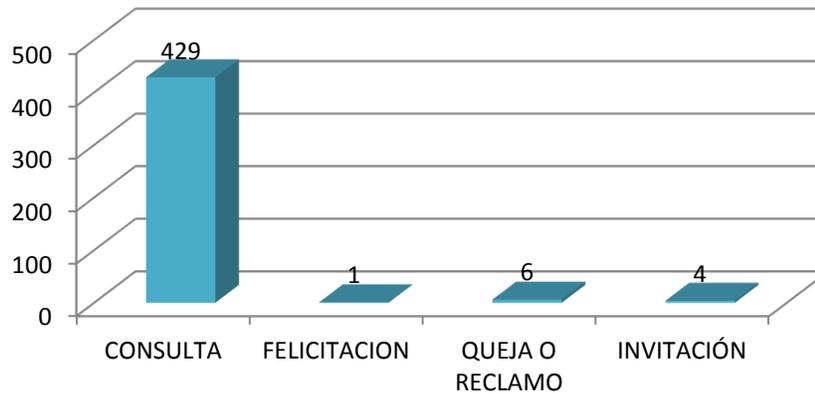
CANAL					
CORREO CERTIFICADO	CORREO ELECTRÓNICO	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	WEB	SKYPE
16	201	131	54	8	40



La mayoría de las asesorías y consultas, se han recepcionado a través del correo electrónico con un 45% seguido de la atención presencial en un 29%. Desde la oficina de atención al ciudadano nos encontramos realizando promoción a los demás canales para incrementar la cobertura nacional. En la Feria Nacional del Servicio al Ciudadano, las 77 solicitudes fueron atendidas presencialmente.

E. Tipo de requerimiento ciudadano

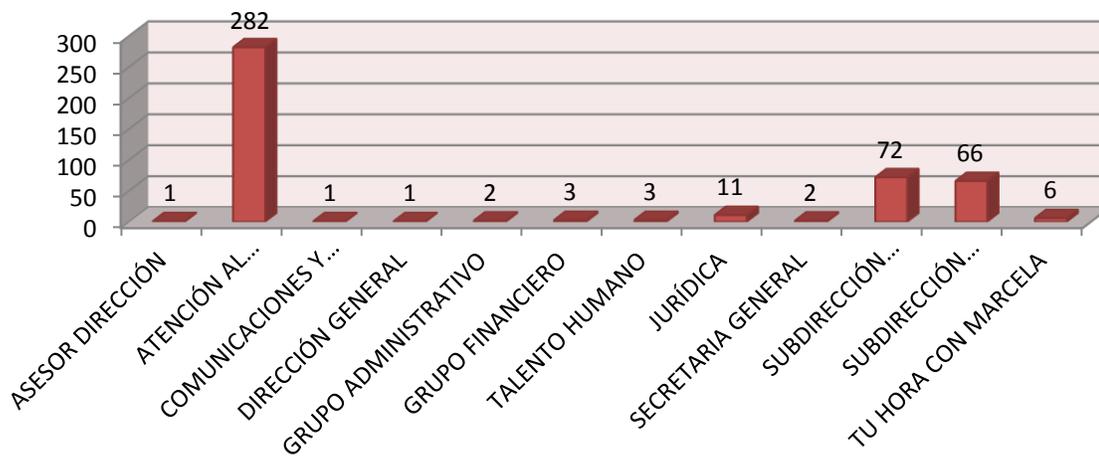
TIPO DE REQUERIMIENTO				
CONSULTA	FELICITACIONES	QUEJA O RECLAMO	TRÁMITE	INVITACIÓN
429	1	6	10	4



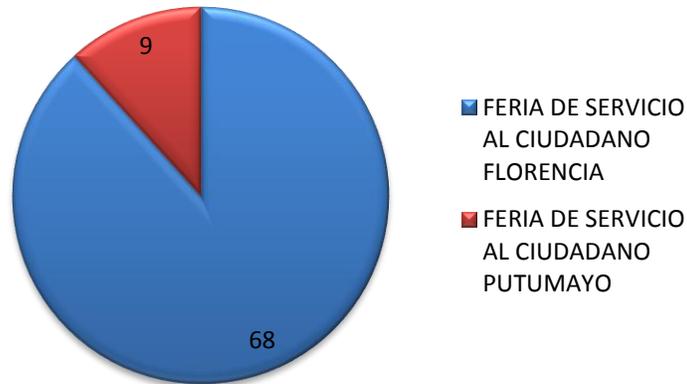
Las solicitudes realizadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales, en su mayoría constituyen consultas sobre actividades que realiza el INSOR, ofertas de empleo y demás servicios ofrecidos representados en 429 consultas. Por otro lado, las felicitaciones, invitaciones, quejas y reclamos y los trámites, son los que representan menos afluencia por parte de los ciudadanos. Es importante analizar si las quejas y reclamos presentados son contra el INSOR o contra otra entidad a la cual el ciudadano está insatisfecho en la prestación del servicio.

F. Áreas que atienden requerimientos ciudadanos

DEPENDENCIAS



FERIAS	
FERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO FLORENCIA	FERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO PUTUMAYO
68	9



De los requerimientos recibidos, se evidencia que la mayoría son a través de la oficina de atención al ciudadano con 282 solicitudes más los 77 ciudadanos atendidos en la Feria Nacional del Servicio al Ciudadano de Florencia y Putumayo. Por otro lado, la Subdirección de Gestión Educativa recibió 72 solicitudes mientras que la Subdirección de Promoción y Desarrollo ha atendido 66 requerimientos.

G. Ejes temáticos por dependencias

ASESOR DIRECCION	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE INSOR	1

ATENCIÓN AL CIUDADANO	
ASESORIAS Y CONSULTAS	69
CAPACITACIÓN	1
CERTIFICACIONES LABORALES	1
COMUNIDAD SORDA(ASOCIACIONES DE SORDOS)	6
CONSULTA EN CAPACITACION DE LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA	4
DIRECCIONAMIENTO HOJAS DE VIDA COMUNIDAD SORDA	72

DIRECCIONAMIENTO HOJAS DE VIDA COMUNIDAD SORDA	1
HOJAS DE VIDA PERSONA OYENTE	11
INFORMACIÓN ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS (SEGURIDAD SOCIAL, SALUD, PENSIÓN, SUBSIDIOS, ETC)	3
INFORMACION CURSOS DE LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA	24
INFORMES VARIOS	1
INTERPRETES (CERTIFICADOS, FORMACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CONTRATACIÓN)	3
MODELOS LINGUISTICOS	4
PRUEBAS SABER 11-POBLACION SORDA	5
SERVICIOS EDUCATIVOS A LA POBLACION SORDA(PREESCOLAR, BÁSICA PRIMARIA, BÁSICA SECUNDARIA, MEDIA, INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y PADRES DE FAMILIA)	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE INSOR	8
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE INTÉRPRETES	17
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE INTÉRPRETES	2
SOLICITUD DE PUBLICACIONES	2
SOLICITUDES DE ASESORIA Y CONSULTAS POR DEMANDA	6
TOTAL	242
ATENCION AL CIUDADANO SKYPE	
HOJAS DE VIDA PERSONA OYENTE	1
PRUEBAS SABER 11 - POBLACION SORDA	1
COMUNIDAD SORDA (ASOCIACION DE SORDOS)	3
DIRECCIONAMIENTO HOJAS DE VIDA COMUNIDAD SORDA	8
PROGRAMA DE FORMACION PARA INTERPRETES CON EL SENA	3
SOLICITUD DE INTERPRETES	6
ASESORIAS Y CONSULTAS	11
SOLICITUD DE PUBLICACIONES	2
TU HORA CON MARCELA	1
ORIENTACION PARA LA CONSECUION DE LA LIBRETA MILITAR PARA SORDOS	3
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	1
TOTAL	40

COMUNICACIONES Y PRENSA	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE INSOR	1

DIRECCION GENERAL	
EDUCACIÓN MEDIA Y SUPERIOR	1

GRUPO ADMINISTRATIVO	
COTIZACIONES Y/O RECEPCIÓN DE OFERTAS DE PROVEEDORES	1
CERTIFICACIONES SOBRE PERSONAL	1
TOTAL	2

GRUPO FINANCIERO	
INFORMES VARIOS	1

GRUPO TALENTO HUMANO	
DOCUMENTOS A ENTIDADES CONTROL	1
HOJAS DE VIDA PERSONA OYENTE	1
TOTAL	2

OFICINA ASESORA JURIDICA	
DEMANDAS JUDICIALES	5
DESPACHOS JUDICIALES	3
ORGANOS DE CONTROL	1
SOLICITUDES DE MINISTERIOS	2
TOTAL	11

SECRETARIA GENERAL	
SOLICITUDES DE LOS SERVIDORES DEL INSOR	2

SUBDIRECCION DE GESTIÓN EDUCATIVA	
CERTIFICACIÓN DE INTÉRPRETES	1
CERTIFICADOS DE ESTUDIOS-NIÑOS PEBBI	1
EDUCACIÓN MEDIA Y SUPERIOR	9

INFORMACION CURSOS DE LENGUA DE SEÑAS COLOMBINA	6
INTERPRETES (CERTIFICADOS, FORMACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CONTRATACIÓN)	18
MODELOS LINGUISTICOS	3
PRIMERA INFANCIA NIÑOS DE 0 A 6 AÑOS(EDUCACIÓN INICIAL Y PADRES DE FAMILIA)	4
PRUEBAS SABER 11-POBLACIÓN SORDA	3
SECRETARIAS DE EDUCACIÓN	3
SERVICIOS EDUCATIVOS A LA POBLACIÓN SORDA(PREESCOLAR, BÁSICA PRIMARIA, BÁSICA SECUNDARIA, MEDIA, INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y PADRES DE FAMILIA)	24
TOTAL	72

SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO	
ASESORIA A EMPRESAS PARA LA VINCULACION LABORAL DE PERSONAS SORDAS	6
COMUNIDAD SORDA(ASOCIACIONES DE SORDOS)	1
CONSULTAS ESTADISTICAS/BASES DE DATOS-OBSERVATORIO SOCIAL	4
DIRECCIONAMIENTO HOJAS DE VIDA COMUNIDAD SORDA	1
INFORMACIÓN ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS (SEGURIDAD SOCIAL, SALUD, PENSIÓN, SUBSIDIOS, ETC)	1
LENGUAJE Y CULTURA	5
PREGUNTAS O INQUIETUDES SOBRE REGLAMENTACIÓN, NORMATIVIDAD PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	2
REGISTRO DE LOCALIZACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD- OBSERVATORIO SOCIAL	1
SOLICITUDES DE ASESORIA Y CONSULTAS POR DEMANDA	45
TOTAL	66

TU HORA CON MARCELA	
ASESORIAS Y CONSULTAS	3
MODELOS LINGUISTICOS	1
SERVICIOS EDUCATIVOS A LA POBLACION SORDA(PREESCOLAR, BÁSICA PRIMARIA, BÁSICA SECUNDARIA, MEDIA, INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y PADRES DE FAMILIA)	1
SOLICITUD DE INTERPRETES	1
TOTAL	6

H. Promedio de días de respuesta

Dependencias	Requerimientos recibidos	Promedio días de respuesta
Atención al Ciudadano	242	1
Grupo Financiero	3	2
Grupo Talento Humano	3	14
Oficina Asesora Jurídica	11	8
Secretaría General	2	2
Subdirección de Gestión Educativa	72	16
Subdirección de Promoción y Desarrollo	66	16
Tu hora con Marcela	6	2

Como se puede evidenciar, desde la oficina de Atención al Ciudadano, siendo la atención presencial la más recurrente, nos permite dar una atención más rápida pues la respuesta, por lo general, se da inmediatamente, por otro lado, desde las áreas misionales, el promedio de días hábiles es de 16 días de respuesta, por lo que se debe hacer seguimiento y mejorar los tiempos de respuestas.

ASPECTOS A MEJORAR

- Promover y analizar el trámite oportuno de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de acuerdo con los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.

- Desde la Oficina de Atención al Ciudadano, se elaboró una estrategia de divulgación de la información pertinente a la atención ciudadano, partiendo de la publicación y envío al correo electrónico de los funcionarios del Protocolo de Atención al Ciudadano con el fin de que los funcionarios conozcan aspectos como diferencia y conceptualización de queja y reclamo, derecho de petición de interés general, particular o de consulta, tiempos legales de respuesta y demás conceptos contemplados en el Protocolo de Atención al Ciudadano del INSOR.
- Hacer seguimiento a los requerimientos recibidos a través de la oficina de atención al ciudadano con el fin de analizar las respuestas que se están dando y reducir los tiempos de respuesta al ciudadano.

Revisó y aprobó	Bibiana Prado	
Elaboró	Angélica Sofía Clavijo Castañeda y Lauren Margarita Parra Sánchez	