

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional



INFORME:

Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

Cuarto Trimestre 2017 (Octubre-diciembre)

Autor: Oficina de Servicio al Ciudadano

2018



El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, en cumplimiento de su misión: “Orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia” y de lo estipulado en por la Ley de Transparencia y el Derecho a la Información Pública, la estrategia Gobierno en Línea y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, presenta desde la Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC) el informe de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al cuarto trimestre del año 2017 (01 de octubre al 31 de diciembre de 2017).

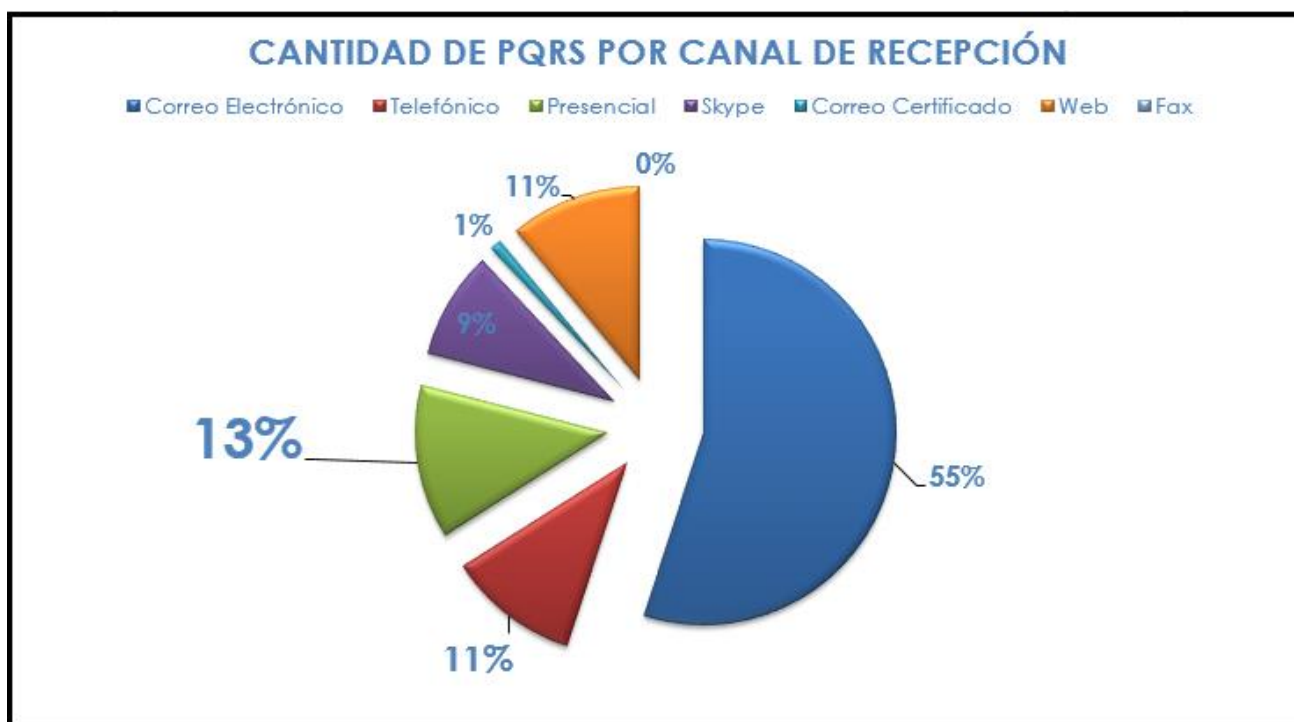
Los temas tenidos en cuenta en este informe son los siguientes:

- A. CANTIDAD DE PQRS ATENDIDAS POR CANAL**
- B. TIPO DE USUARIO**
- C. ESTADO GENERAL Y POR DEPENDENCIA DE LOS REQUERIMIENTOS**
- D. PQRS RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO**
- E. SEGUIMIENTO A PQRS PENDIENTES POR DEPENDENCIA**
- F. PQRS VENCIDOS POR DEPENDENCIA**
- G. TIPO DE REQUERIMIENTO**
- H. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA Y EJE TEMÁTICO**
- I. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA**
- J. ANALISIS Y ASPECTOS A MEJORAR**



A. CANTIDAD DE PQRS ATENDIDAS POR CANAL

| CANAL DE RECEPCIÓN | CANTIDAD DE PQRS | PORCENTAJE |
|--------------------|------------------|-------------|
| Correo Electrónico | 237 | 55% |
| Telefónico | 49 | 11% |
| Presencial | 58 | 13% |
| Skype | 38 | 9% |
| Correo Certificado | 5 | 1% |
| Web | 46 | 11% |
| Fax | 0 | 0% |
| TOTAL | 433 | 100% |

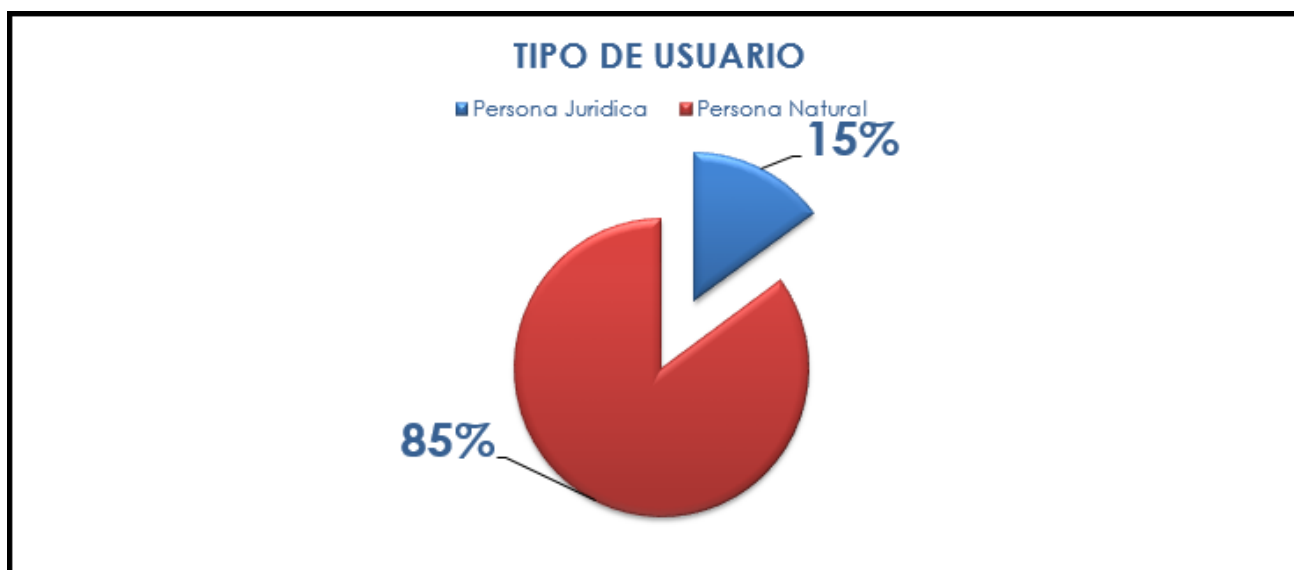


De los **433** requerimientos recibidos en la entidad en el Cuarto Trimestre de 2017, **237** que corresponde al **55%** fueron recibidos a través del correo electrónico, **49** que corresponde al **11%** fueron recibidos por la línea telefónica, **58** que corresponde al **13%** fueron recibidos de manera presencial, **38** que corresponde al **9%** fueron recibidos por skype, **46** que corresponde al **11%** fueron recibidos por web y **5** que corresponde al **1%** fueron recibidos por correo certificado. Vía Fax no se presentó ningún requerimiento y el canal más usado por los ciudadanos para establecer contacto con la entidad durante el Cuarto Trimestre del 2017 continua siendo el correo electrónico (contacto@insor.gov.co).



B. TIPO DE USUARIO

| TIPO DE USUARIO | |
|-----------------|------------------|
| PERSONA NATURAL | PERSONA JURÍDICA |
| 368 | 65 |



De los **433** requerimientos recibidos en la entidad en el Tercer Trimestre de 2017, **368** que corresponden al **85 %**, han sido realizados por Personas Naturales, mientras que las restantes **65**, que corresponden al **15%**, fueron realizados por Personas Jurídicas.

C. ESTADO GENERAL Y POR DEPENDENCIA DE LOS REQUERIMIENTOS

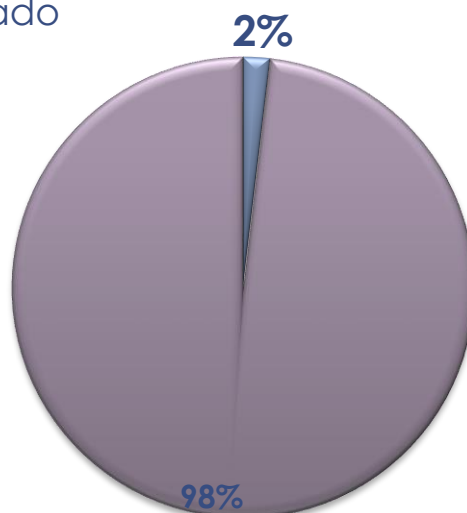
| ESTADO GENERAL DE LOS REQUERIMIENTOS | |
|--------------------------------------|------------|
| Asignado | Finalizado |
| 8 | 425 |

Del total de requerimientos registrados por los diferentes canales de atención al ciudadano, **8** se encuentran Asignados y **425** Finalizados.



ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

■ Asignado ■ Finalizado



Por Dependencias se puede observar que en cuanto a los requerimientos que para la fecha de corte de este informe se encontraban **ASIGNADOS**, la *Subdirección de Gestión Educativa* ocupa el primer puesto con un total de **5**, seguido por la *Subdirección de Promoción y Desarrollo* con **2** y *Servicios Administrativos* con **1**. Es importante anotar que haciendo un comparativo con el informe del semestre anterior, se evidencia una disminución en relación a los requerimientos que se encontraban asignados por parte de las dependencias.

| ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA | | |
|--|------------|------------|
| Dependencias | Estado | Total |
| SERVICIO AL CIUDADANO | Finalizado | 329 |
| | Asignado | 0 |
| COMUNICACIONES Y PRENSA | Finalizado | 3 |
| | Asignado | 0 |
| GRUPO TALENTO HUMANO | Finalizado | 1 |
| | Asignado | 0 |
| GRUPO FINANCIERO | Finalizado | 1 |
| | Asignado | 0 |
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | Finalizado | 1 |
| | Asignado | 1 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | Finalizado | 5 |
| | Asignado | 0 |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA | Finalizado | 43 |
| | Asignado | 5 |
| SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO | Finalizado | 41 |
| | Asignado | 2 |
| OFICINA DE PLANEACION Y SISTEMAS | Finalizado | 1 |
| | Asignado | 0 |
| TOTAL GENERAL | | 433 |



D. PQRS RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO:

A continuación se presentan por Dependencia las PQRS respondidas por fuera de tiempo, así como el porcentaje de estas respecto al total de requerimientos registrados por Dependencia:

| Dependencia | Cantidad de PQRS respondidas por fuera de tiempo | Porcentaje de PQRS respondidas por fuera de tiempo respecto al total de requerimientos por Dependencia | Total de PQRS por Dependencia |
|--|--|--|-------------------------------|
| SERVICIO AL CIUDADANO | 4 | 1% | 329 |
| GRUPO FINANCIERO | 1 | 100% | 1 |
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 1 | 100% | 2 |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA | 17 | 35% | 48 |
| SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO | 5 | 12% | 43 |
| TALENTO HUMANO | 0 | 0% | 1 |
| OFICINA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS | 0 | 0% | 1 |
| COMUNICACIONES Y PRENSA | 0 | 0% | 3 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 0 | 0% | 5 |
| TOTAL | 28 | 6% | 433 |

De las **433** PQRS registradas por las diferentes Dependencias del INSOR **28**, que corresponden al **8%** del total, no fueron respondidas oportunamente.

Si bien a los correos institucionales llegan avisos sobre la asignación de cada caso, y la OSC envía periódicamente alertas para recordar el tiempo límite para responder, los profesionales no tienen presente estos avisos y no responden oportunamente a las PQRS. Esto también sucede, argumentan algunos, debido a la carga laboral con la que cuentan; algunos viajan a comisiones y les es muy difícil revisar su correo electrónico, incluso la revisión de la plataforma (cosa que solo puede hacerse desde las instalaciones del INSOR) es imposible de hacer.

En algunos casos los profesionales emiten respuestas y no las reportan oportunamente en el SAC. Aunque la respuesta se ha generado y se ha establecido contacto directamente con el ciudadano (a través del correo o vía telefónica), en el SAC persiste apareciendo el requerimiento y por lo tanto sigue contando el tiempo hasta que se registre por este medio la respuesta y la finalización de cada caso.

Para estos y otros casos aislados que se reportaron respecto a demoras en las respuestas a las PQRS, y en cumplimiento de las recomendaciones de los informes de los trimestres anteriores correspondientes al 2017, se continuará con las jornadas de socialización del Protocolo de Servicio al Ciudadano, con el fin de resolver dudas y sensibilizar a los funcionarios respecto a la importancia de generar respuesta oportunas y de calidad a los requerimientos. De igual manera concientizarlos respecto a las consecuencias que por ley se derivan por incumplimiento en los plazos de respuesta.



E. SEGUIMIENTO A PQRS PENDIENTES POR DEPENDENCIA

- **ESTADO ACTUAL DE LAS PQRS REPORTADAS COMO VENCIDAS EN EL INFORME DEL TERCER TRIMESTRE DE 2017:**

En este aparte se presenta el estado a la fecha del 31 de DICIEMBRE de 2017 de las PQR que se reportaron como vencidas en el informe correspondiente al trimestre inmediatamente anterior (Julio-Septiembre de 2017):

| Radicado | Dependencia | ESTADO | FECHA DE FINALIZACIÓN |
|-----------------|--|---------------|------------------------------|
| 2017PQR1343 | SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO | Finalizado | 24/10/2017 |
| 2017PQR1346 | SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA | Finalizado | 20/10/2017 |
| 2017PQR1364 | SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO | Finalizado | 24/10/2017 |
| 2017PQR1363 | SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO | Finalizado | 30/10/2017 |
| 2017PQR1228 | SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA | Finalizado | 28/09/2017 |
| 2017PQR1195 | SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO | Finalizado | 27/09/2017 |

ESTADO ACTUAL DE LAS PQRS SIN FINALIZAR CORRESPONDIENTES AL INFORME DEL TERCER TRIMESTRE DE 2017:

Periódicamente la OSC genera alertas acerca del estado de las PQRS registradas en el SAC para informar a las Dependencias al respecto y procurar la respuesta oportuna a las mismas.



| DEPENDENCIAS | ESTADO | RADICADO |
|--|------------|-------------|
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | Finalizado | 2017PQR1361 |
| | Finalizado | 2017PQR1360 |
| | Finalizado | 2017PQR1353 |
| | Finalizado | 2017PQR1348 |
| | Finalizado | 2017PQR1345 |
| | Finalizado | 2017PQR1342 |
| COMUNICACIONES Y PRENSA | Finalizado | 2017PQR1339 |
| SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA | Finalizado | 2017PQR1336 |
| | Finalizado | 2017PQR1346 |
| | Finalizado | 2017PQR1358 |
| | Finalizado | 2017PQR1362 |
| | Finalizado | 2017PQR1356 |
| | Finalizado | 2017PQR1279 |
| | Finalizado | 2017PQR1324 |
| | Finalizado | 2017PQR1332 |
| PROMOCION Y DESARROLLO | Finalizado | 2017PQR1327 |
| | Finalizado | 2017PQR1330 |
| | Finalizado | 2017PQR1268 |
| | Finalizado | 2017PQR1214 |
| | Finalizado | 2017PQR1214 |
| | Finalizado | 2017PQR1349 |
| | Finalizado | 2017PQR1343 |
| | Finalizado | 2017PQR1344 |



F. PQRS VENCIDOS POR DEPENDENCIA

De los 8 requerimientos que se encuentran ABIERTOS Y/O ASIGNADOS para la fecha de corte de este informe, 1 estaba vencido según el reporte arrojado por el SAC. El caso corresponden a los siguientes números de radicado y Dependencia:

| Radicado | Tipo de PQRS | Creación | Vencimiento | Dependencia |
|-------------|--------------|------------|-------------|---------------------------|
| 2017PQR1657 | PETICIÓN | 28/11/2017 | 20/12/2017 | SERVICIOS ADMINISTRATIVOS |

G. TIPO DE REQUERIMIENTO

La tipología aquí suministrada corresponde a la encontrada actualmente en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). En relación a las solicitudes realizadas por los ciudadanos para el **cuarto trimestre de 2017** fueron en su mayoría **PETICIONES** con un total de **311**, seguido por **CONSULTAS** con un total de **106**. El INSOR tuvo **15** requerimientos relacionados con **INVITACIONES**, **1** con **TRÁMITE**. En total se consolidó un total de 435 requerimientos de información.

| TIPO DE REQUERIMIENTO | CANTIDAD |
|-----------------------|------------|
| Denuncia | 2 |
| Consulta | 104 |
| Invitación | 15 |
| Petición | 311 |
| Trámite | 1 |
| TOTAL | 433 |

H. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA Y EJE TEMÁTICO

En la siguiente tabla se presentan las diferentes Dependencias del INSOR y la cantidad de requerimientos asignados, discriminados por los diferentes ejes temáticos:

| DEPENDENCIAS | EJE TEMÁTICO | TOTAL |
|-----------------------|---|------------|
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | ASESORÍAS – PRIMERA INFANCIA Y SALUD AUDITIVA Y COMUNICATIVA | 1 |
| | ASESORÍAS Y CONSULTAS | 158 |
| | EMPLEO | 7 |
| | CGR INFORMES SEMESTRALES DE EJECUCION PRESUPUESTAL | 1 |
| | CGR OTROS | 3 |
| | CONSULTA EN CAPACITACION DE LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA | 62 |
| | DERECHOS DE PETICION | 1 |
| | DIRECCIONAMIENTO HOJAS DE VIDA COMUNIDAD SORDA | 43 |
| | HOJAS DE VIDA PERSONA OYENTE | 15 |
| | INFORMACION ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS | 1 |
| | INTERPRETES (CERTIFICADOS, FORMACION, NORMALIZACION Y CONTRATACION) | 24 |
| | MODELOS LINGUISTICOS | 1 |
| | NORMALIZACION DE SERVICIO DE INTERPRETACION | 1 |
| | LIBRETA MILITAR | 3 |
| | PRV COTIZACIONES | 1 |
| | | 329 |



| | | | |
|--|---|----|----|
| | PRV OTROS | 1 | |
| | SERVICIOS EDUCATIVOS A LA POBLACIÓN SORDA | 4 | |
| | SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE INSOR | 1 | |
| | SOLICITUD DE PUBLICACIONES | 1 | |
| COMUNICACIONES Y PRENSA | ASESORÍAS Y CONSULTAS | 1 | 3 |
| | CLOSED CAPTION | 1 | |
| | SOLICITUD DE INFORMACIÓN DEL INSOR | 1 | |
| GRUPO TALENTO HUMANO | DOCUMENTOS A ENTIDADES DE CONTROL | 1 | 1 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS | CGR INFORMES SEMESTRALES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL | 1 | 1 |
| GRUPO FINANCIERO | INFORMES VARIOS | 1 | 1 |
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | COTIZACIONES Y/O RECEPCIÓN DE OFERTAS DE PROVEEDORES | 2 | 2 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | CONSULTAS EXTERNAS O PETICIONES EXTERNAS PARTICULARES, PETICIONES QUE LLEGAN DE DESPACHOS JUDICIALES POR ACCIONES DE TUTELA | 3 | 5 |
| | SOLICITUD DE INTÉRPRETES | 2 | |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA | INTERPRETES (CERTIFICADOS, FORMACION, NORMALIZACION Y CONTRATACION) | 7 | 48 |
| | ASESORIAS Y CONSULTAS | 16 | |
| | SERVICIOS EDUCATIVOS A LA POBLACIÓN SORDA | 25 | |
| SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO | ASESORIAS Y CONSULTAS | 39 | 43 |
| | CONSULTAS ESTADISTICAS/BASES DE DATOS-OBSERVATORIO SOCIAL | 4 | |

De los requerimientos recibidos, se evidencia que la mayoría son respondidos a través de la **Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC)** con **329**. Seguido por las **Subdirecciones de Gestión Educativa** con **48** solicitudes y **Promoción y Desarrollo** con **43** solicitudes.

Las solicitudes más frecuentes tienen que ver con **Asesorías y Consultas**, seguido por **Consulta de capacitación en lengua de señas**, y en un tercer lugar el tema de **direccionamiento de hojas de vida**.

I. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA

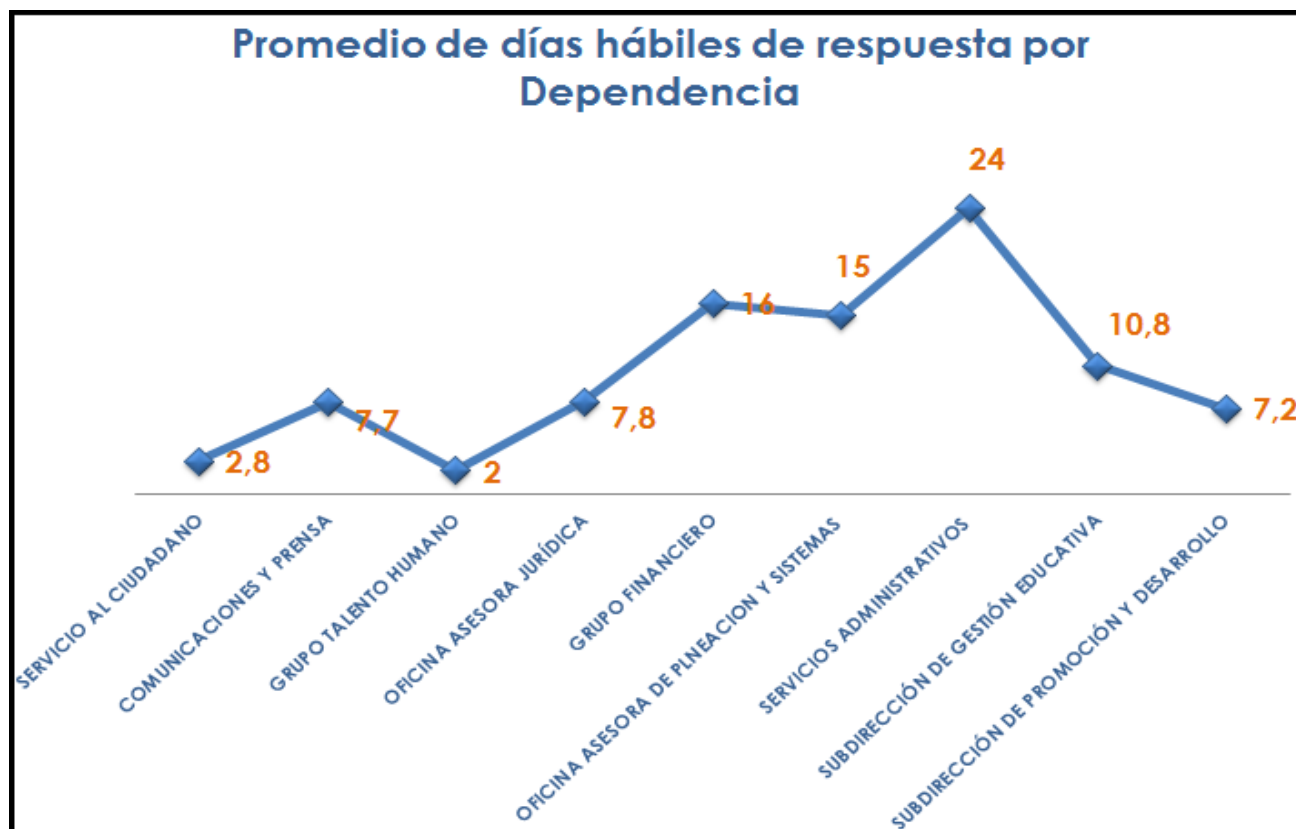
En términos generales el promedio de días hábiles de respuesta de la Institución es de **10,4** lo que refleja un pequeño aumento en el tiempo promedio de respuesta respecto al informe inmediatamente anterior que correspondía a **9,8** días.

| Dependencia | Promedio de días de Respuesta |
|---|-------------------------------|
| SERVICIO AL CIUDADANO | 2,8 |
| COMUNICACIONES Y PRENSA | 7,7 |
| GRUPO TALENTO HUMANO | 2 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 7,8 |
| GRUPO FINANCIERO | 16 |
| OFICINA ASESORA DE PLNEACION Y SISTEMAS | 15 |
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 24 |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA | 10,8 |



| | |
|--|------|
| SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO | 7,2 |
| PROMEDIO GENERAL DEL INSOR | 10,4 |

La Oficina de Servicio al Ciudadano ha respondido la mayor cantidad de requerimientos que han llegado a la institución durante el Cuarto Trimestre de 2017 (**329 PQRS**), y cuenta con el segundo promedio de días hábiles de respuesta más bajo (**2,8 días**).





J. ANÁLISIS Y ASPECTOS A MEJORAR

- En el periodo comprendido entre el 26 y el 31 de diciembre 2017 se presentaron algunas dificultades en la recepción y gestión de las PQRS debido al traslado de sede, desuso de la página WEB, correo institucional y línea telefónica. El único canal que funcionó normalmente fue el canal presencial. El traslado de sede ha afectado la respuesta oportuna de los requerimientos, debido a inconvenientes técnicos que han impedido tener acceso a las solicitudes enviadas por los ciudadanos.
- Por parte de las jefaturas de las subdirecciones se delega tarde los requerimientos de información a los funcionarios, lo que dilata la respuesta oportuna de los requerimientos de información.
- Aumento de tiempos de respuesta a los PQRS. Se evidencia que algunas Dependencias a pesar de contar con pocos requerimientos asignados, superan el tiempo reglamentario por ley. Ejemplo de ello son el grupo Financiero y Servicios Administrativos, lo que requeriría de nuevo repensar un acompañamiento puntual y capacitación personalizada desde los profesionales de la oficina de servicio al ciudadano.
- Continuar con el ejercicio de Socialización interna del Protocolo de Servicio al Ciudadano y con ello, entre muchos otros aspectos, sensibilizar a los funcionarios respecto a la necesidad de responder las PQRS oportunamente y cumpliendo con los criterios de calidad. Para ello, la OSC tiene contemplado para la presente vigencia la realización de campañas internas para la correspondiente sensibilización, al igual que el desarrollo de mensajes permanentes (por medio de la oficina de comunicaciones) o en el WhatsApp del escuadrón.
- Uno de los sistemas que representan una innovación por parte del INSOR es ORFEO, el nuevo sistema de gestión documental que aboga por mejorar los canales de comunicación de todas las áreas de la entidad, en el marco de lograr un mejoramiento continuo de los flujos de información con la ciudadanía. La OSC ya definió los nuevos ejes temáticos que estarán presentes en este sistema.

Aprobó: PAOP, Secretario General.

Revisó: RPVG, Profesional - Oficina de Servicio al Ciudadano.

Proyectó: SLGC, Profesional - Oficina de Servicio al Ciudadano.