

**INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PRIMER 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.

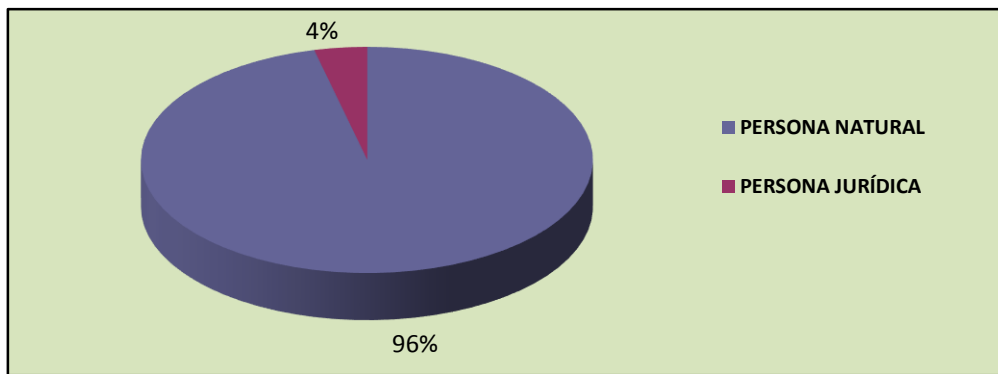
El presente informe incluye un análisis de los requerimientos ciudadanos recibidos a través de los distintos canales desde el primero de enero a 31 de marzo de 2016, el cual permite identificar y analizar:

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

A. TIPO DE USUARIO

| TIPO DE USUARIO | |
|-----------------|------------------|
| PERSONA NATURAL | PERSONA JURÍDICA |
| 102 | 4 |

Gráfica N° 1



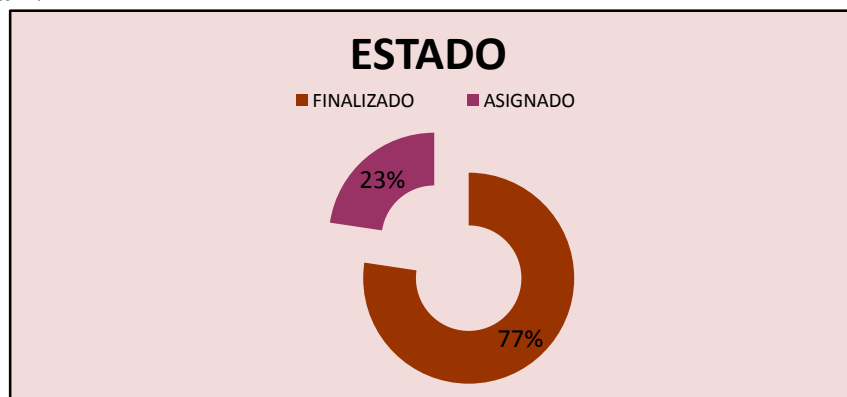
Fuente: Elaboración propia

En la **gráfica N°1** se detalla que durante el primer trimestre del año en curso, se recibieron 106 solicitudes de las cuales el 96% las hicieron personas naturales y un 4% provienen de empresas y/o entidades. Los resultados nos indican que las personas naturales son las que más recepcionaron solicitudes a la institución.

B. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS

| ESTADO | |
|------------|----------|
| FINALIZADO | ASIGNADO |
| 82 | 24 |

Gráfica N°2



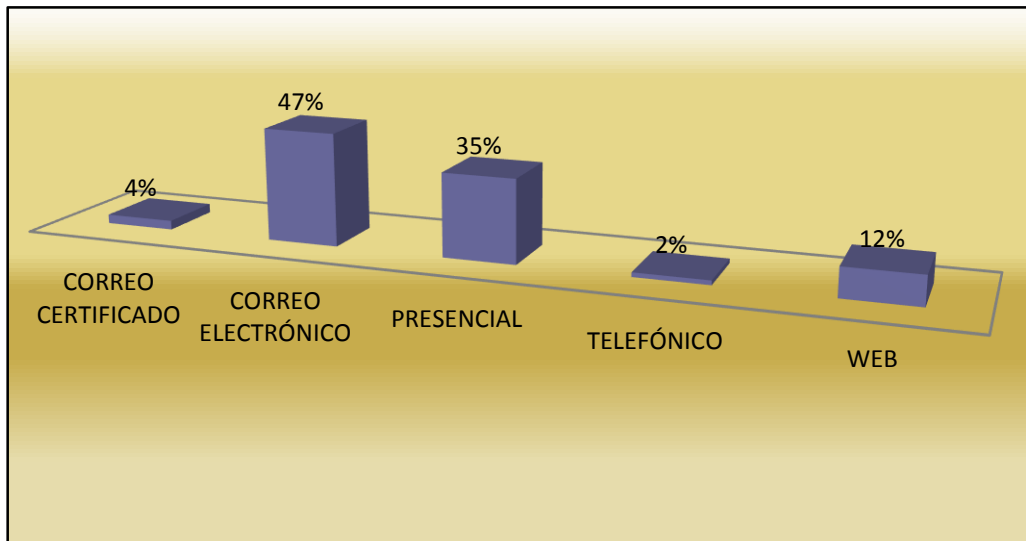
Fuente: Elaboración propia

En la anterior gráfica se puede visualizar el estado en el que se encuentran los 106 requerimientos que se recibieron durante el primer trimestre, los cuales se encuentran registrados en el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, donde el 75% de las solicitudes recibidas se encuentran en estado finalizado y el 25% restante se encuentran en trámite o en estado asignado.

C. CANAL DE RECEPCIÓN

| CANAL | | | | |
|--------------------|--------------------|------------|------------|-----|
| CORREO CERTIFICADO | CORREO ELECTRÓNICO | PRESENCIAL | TELEFÓNICO | WEB |
| 4 | 50 | 37 | 2 | 13 |

Gráfica N° 3



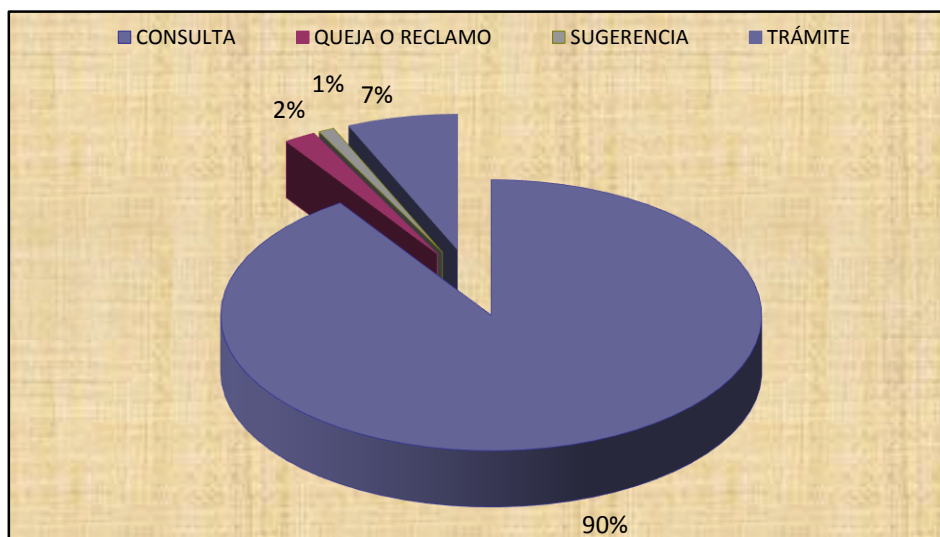
Fuente: Elaboración propia.

En la **gráfica N° 3** se destacan los canales oficiales de recepción de PQRS, en el que el Correo electrónico con 47% fue el canal más usado por los ciudadanos durante el primer trimestre del presente año, siguiéndole el canal presencial con el 35%.

D. TIPO DE REQUERIMIENTO CIUDADANO

| TIPO DE REQUERIMIENTO | | | |
|-----------------------|-----------------|------------|---------|
| CONSULTA | QUEJA O RECLAMO | SUGERENCIA | TRÁMITE |
| 96 | 2 | 1 | 7 |

Gráfica N° 4.



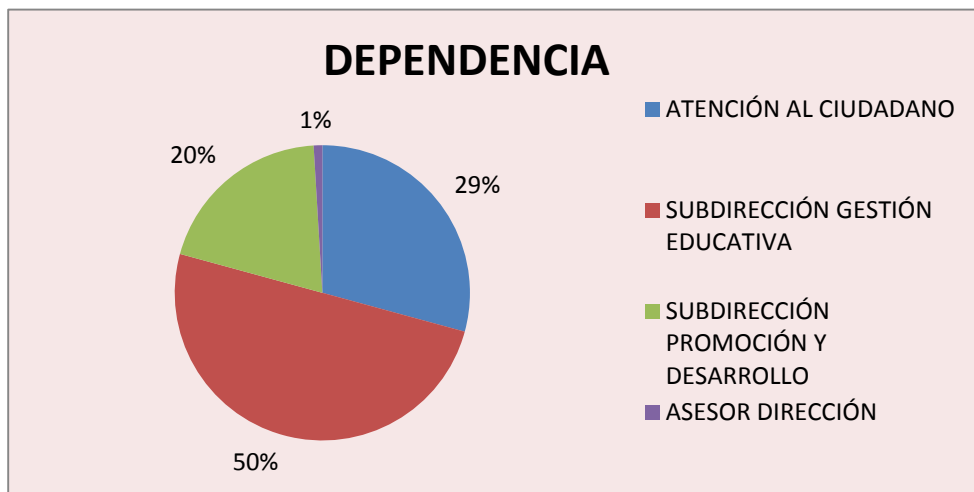
Fuente: Elaboración propia.

En la anterior gráfica se relacionan los tipos de requerimientos que se recepcionan por cualquiera de los canales anteriormente anunciados, se identifica que el tipo de requerimiento “consulta” representado en un 90% es el más tramitado en la institución. Durante el primer trimestre se recibió sólo un 2% de quejas o reclamos en comparación con las consultas ciudadanas.

E. ÁREAS QUE ATIENDEN REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

| DEPENDENCIA | | | | |
|--------------------|----|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------|
| ATENCIÓN CIUDADANO | AL | SUBDIRECCIÓN GESTIÓN EDUCATIVA | SUBDIRECCIÓN PROMOCIÓN Y DESARROLLO | Y ASESOR DIRECCIÓN |
| 31 | | 53 | 21 | 1 |

Gráfica N°5

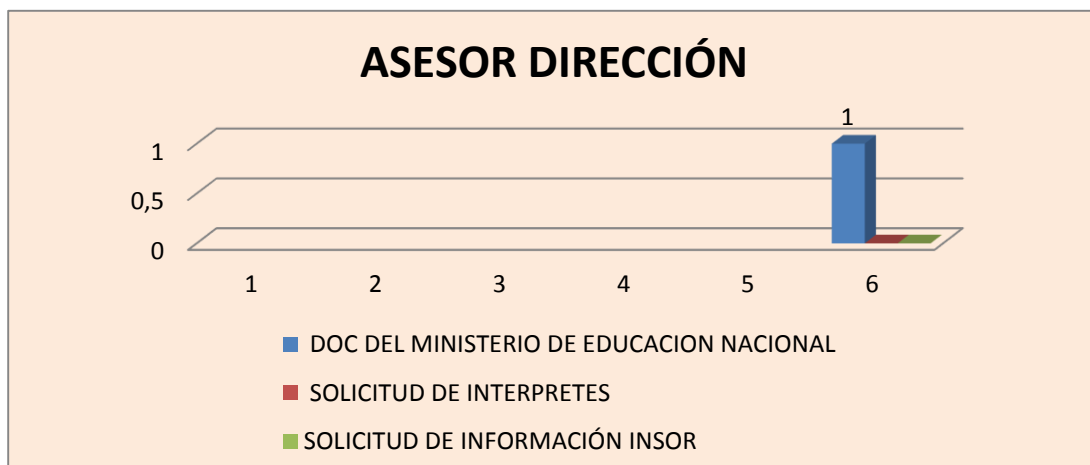


Fuente: Elaboración propia.

En la anterior gráfica se evidencian las Dependencias que durante el primer trimestre atendieron ciudadanos. La Subdirección de Gestión Educativa, atendió el 50% de requerimientos y la Oficina de Atención al Ciudadano representa el 29% de requerimientos tramitados, se puede identificar que tanto la Oficina de Atención al Ciudadano como las Subdirecciones atienden los requerimientos que son recepcionados por los canales oficiales de la Institución.

F. EJES TEMÁTICOS POR DEPENDENCIAS

Gráficas N° 6



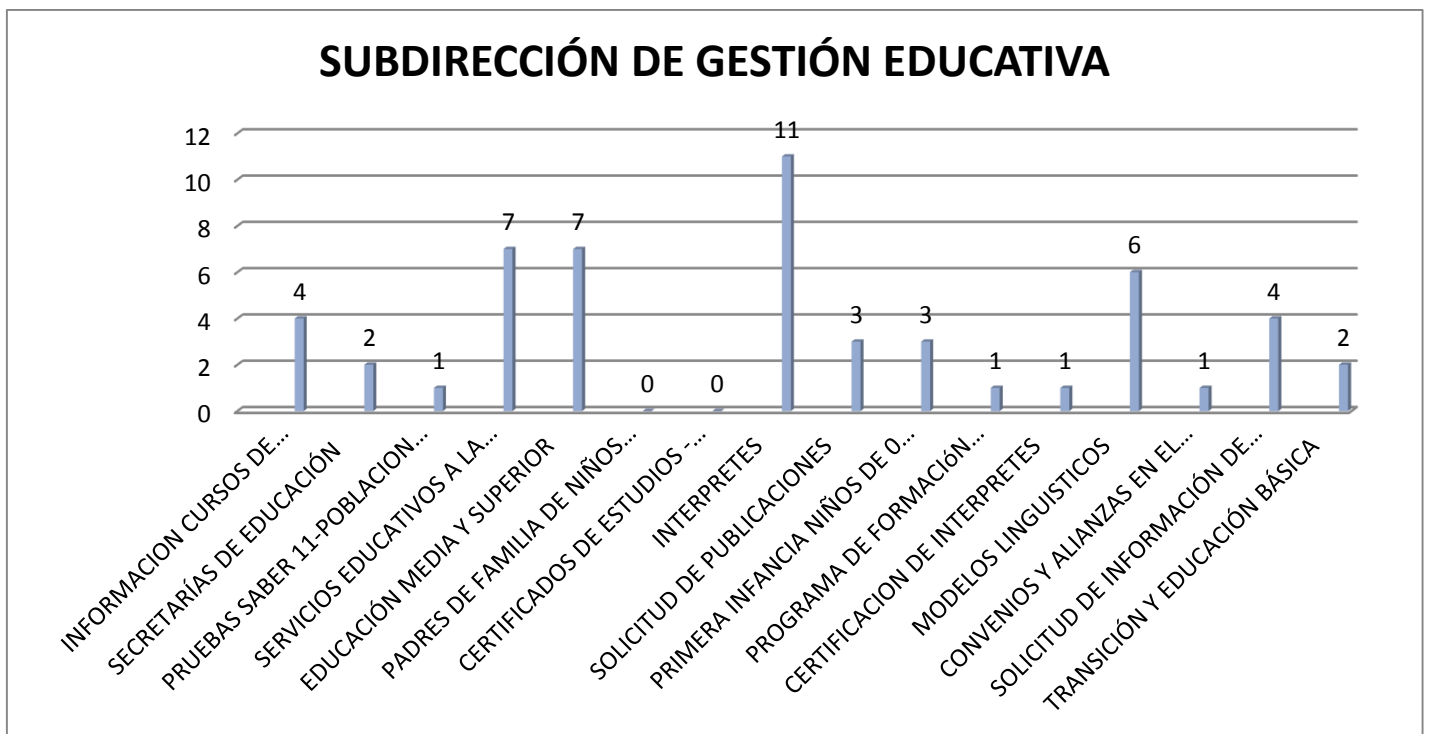
Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 7



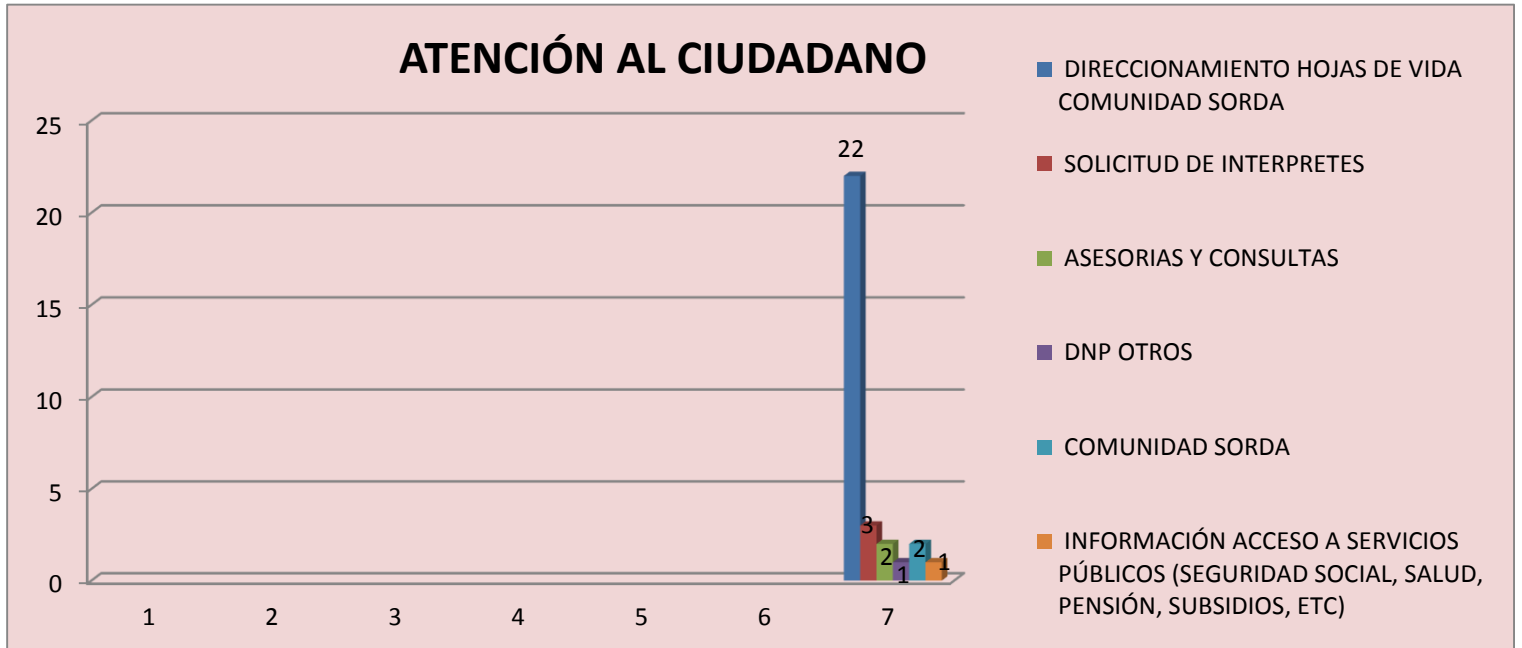
Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 8



Fuente: Elaboración propia

Gráfica N° 9

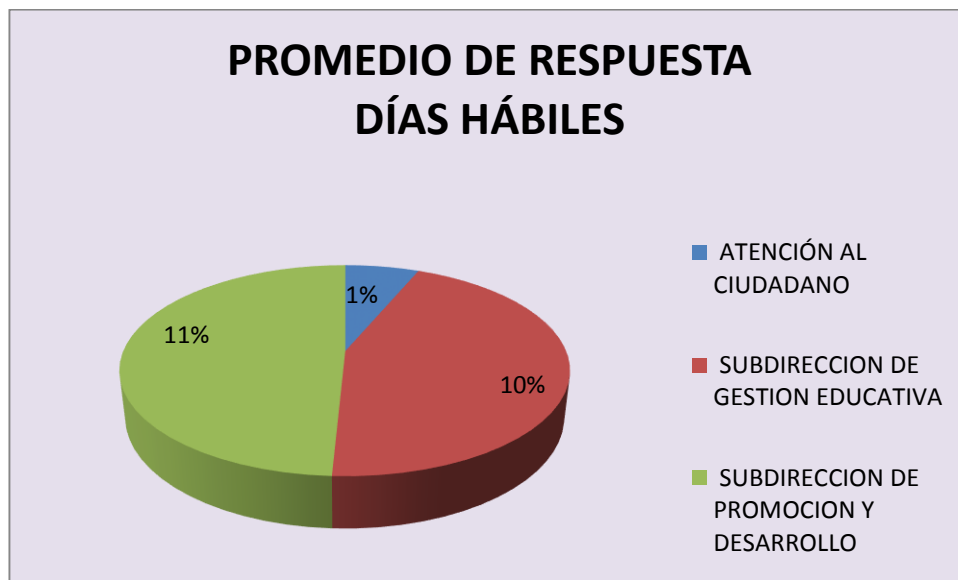


Fuente: Elaboración propia

G. PROMEDIO DE DÍAS DE RESPUESTA

| | |
|---|-----|
| ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1% |
| SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA | 10% |
| SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO | 11% |
| TOTAL | 7% |

Gráfica N° 10



Fuente: Elaboración propia

De los 106 requerimientos que se registraron en el primer trimestre, la Subdirección de Promoción y Desarrollo dio respuesta a los requerimientos ciudadanos en un promedio de 11 días hábiles, siguiéndole la Subdirección de Gestión Educativa con 10 días hábiles y la Oficina de Atención al Ciudadano, dado que brinda asesoría inmediata, dio respuesta en 1 día hábil. De los 106 requerimientos que se registraron durante el primer trimestre, 82 se encuentran en estado finalizado, de los cuales el tiempo de respuesta fue de 7 días hábiles.

ASPECTOS A MEJORAR

- Promover el uso de los canales menos frecuentados como los son el aplicativo web, la correspondencia física y la línea telefónica con el fin de brindar a los ciudadanos mayor cobertura y rapidez en la prestación de los servicios que ofrece la entidad.
- Dado que el 90% de los requerimientos ciudadanos que se reciben en la entidad son consultas, se analizará el procedimiento y el tiempo de respuesta para brindar una atención oportuna, clara y de fondo con mayor celeridad.
- De acuerdo con las funciones de cada dependencia, se analizarán los ejes temáticos con mayor solicitud, con el fin de racionalizar la prestación del servicio.

| | | |
|-----------------|--|--|
| Revisó y aprobó | María Catalina Parra Secretaria General | |
| Elaboró | Angélica Sofía Clavijo Castañeda y Lauren Margarita Parra Osorio | |