La educación es de todos

Mineducación

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

INSOR

Instituto Nacional para Sordos

INFORME: GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) VIGENCIA 2019– INSOR

I. Tabla de Contenido

I. Contenido 1
GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) INFORME VIGENCIA 2019 2
1. TIPO DE REQUERIMIENTO: 2
1.1. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL 6
2. EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS 6
3. TIPO DE USUARIO 8
3.1. PERSONA NATURAL 8
3.1.1. Distribución por sexo 9
3.1.2. Condición de discapacidad reportada 10
3.1.3. Rangos de edad 11
3.2. PERSONA JURÍDICA 13
5. PQRSD RECIBIDAS POR DEPARTAMENTOS Y OTROS PAÍSES. 17
6. PQRSD POR DEPENDENCIA 18
7. OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD DURANTE LA VIGENCIA DEL 2019. 20
8. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA 22
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA 22
9.1. Campañas Locales 22
9.2. Al Día con la Dirección 23
10. Actualización de la documentación 24
11. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN 25
11.1. Resultados Obtenidos del análisis realizado a la encuesta de satisfacción durante los dos semestres de la vigencia 2019 26
12. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES 28

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) INFORME VIGENCIA 2019

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 la Ley de Transparencia y el Derecho a la Información Pública, la estrategia Gobierno digital y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, presenta desde el área de Servicio al Ciudadano el informe de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente a la vigencia 2019.

1. TIPO DE REQUERIMIENTO:

En la vigencia de 2019 los ciudadanos presentaron al INSOR **2.272** PQRSD. A continuación, se relaciónan la cantidad recibida en el periodo comprendido entre los meses de enero a Diciembre.

2.134
Número derechos de petición

138
Número de solicitudes de información

2.272
Número Total de PQRSD

58
Número de solicitudes que han sido recibidas y trasladadas por competencia.

0
Número de solicitudes que se han contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada.

Cabe aclarar que el número de solicitudes que han sido recibidas y trasladadas por competencia, se encuentran incluidas en el campo de el número total de PQRSD.

Acontinuación se pueden identificar las PQRSD según la clasificación del tipo de requerimiento de la siguiente manera:

Tipo de Requerimiento	Número de solicitudes	%
Derecho de Petición de Interés General y Particular	2.119	93,27%
Derecho de Petición de Consulta	97	4,27%
Acción Popular	31	1,36%
Derecho de Petición de Información y Copias de Documentos	17	0,75%
Acción de Tutela	4	0,18%
Quejas y Reclamos	3	0,13%
Sugerencias	1	0,04%
Total	**2.272**	**100%**

TABLA 1 -TIPO DE REQUERIMIENTOS

Se recibieron **31** *Acciones Populares* y **4** Acciónes de Tutela de ciudadanos particulares en contra de otras entidades y que fueron allegadas para nuestro conocimiento, dando cumplimiento a la misión del INSOR: "*Orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia".*

Teniendo encuenta lo anterior, se relacionan los radicados de las PQRSD a continuación para mayor información:

Radicados	Tipo de Requerimiento	Cantidad
20192500001629	Acción Popular	1
20192500003519	Acción Popular	1
20192500004239	Acción Popular	1
20192500012939	Acción Popular	1
20192600013499	Acción Popular	1
20192500013589	Acción Popular	1
20192500014239	Acción Popular	1
20192500015119	Acción Popular	1
20192500015789	Acción Popular	1
20192500016799	Acción Popular	1
20192500017199	Acción Popular	1
20192500017339	Acción Popular	1
20192500017639	Acción Popular	1
20192500019809	Acción Popular	1
20192500019849	Acción Popular	1
20192500001629	Acción Popular	1
20192500003519	Acción Popular	1
20192500004239	Acción Popular	1
20192500012939	Acción Popular	1
20192600013499	Acción Popular	1
20192500013589	Acción Popular	1
20192500014239	Acción Popular	1
20192500015119	Acción Popular	1
20192500015789	Acción Popular	1
20192500016799	Acción Popular	1
20192500017199	Acción Popular	1
20192500017339	Acción Popular	1
20192500017639	Acción Popular	1
20192500019809	Acción Popular	1
20192500019849	Acción Popular	1
20192500019869	Acción Popular	1
20192500019879	Acción Popular	1
20192500020489	Acción Popular	1
20192500021089	Acción Popular	1
20192500021889	Acción Popular	1
20192500021899	Acción Popular	1
20192500021909	Acción Popular	1
20192500021929	Acción Popular	1
20192500021939	Acción Popular	1
20192500021959	Acción Popular	1
20192500021969	Acción Popular	1
20192500022009	Acción Popular	1
20192600022049	Acción Popular	1
20192500022069	Acción Popular	1
20192500022079	Acción Popular	1
20192500023429	Acción Popular	1
20192500004079	Acción de Tutela	1

Radicados	Tipo de Requerimiento	Cantidad
20192600004199	Acción de Tutela	1
20192500013359	Acción de Tutela	1
20192500021079	Acción de Tutela	1
Total		**35**

TABLA 2-RADICADOS PQRSD (ACCIONES POPULARES Y ACCIONES DE TUTELA)

Durante el la vigencia 2019 se hizo traslado por competencia a los siguientes Radicados:

No.	Radicado	Entidad	Cantidad
1	20192500001089 20192500000749 20192500002169 20192500006339 20192500006409 20192500009139 20192500013849 20192500013819 20192500013109 20192500013099 20192500016789 20192500016419 20192500015359 20192500018249 20192500021159	Ministerio de Salud y Protección Social	15
2	20192500002979 20192500013629 20192500013229 20192500013199 20192500013159 20192500013149 20192500012759 20192500019239 20192500018719 20192500022229	Supersalud	10
3	20192500006799 20192500009889 20192500017259 20192500019789 20192500019779	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	5

No.	Radicado	Entidad	Cantidad
4	20192500014729 20192500014619 20192500015519 20192500015139 20192500018309	Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES	5
5	20192500005729 20192500004679 20192600003272 20192500018459 20192500021019	Instituto Nacional para Ciegos-INCI	5
6	20192500009369 20192500014399 20192500021519	Secretaría Distrital de Salud de Bogotá	3
7	20192500006529 20192500019419	Secretaría de Integración Social	2
8	20192500011199 20192500019329	Secretaría de la Mujer	2
9	20192500017179	Ministerio de Educación Nacional- SECOP II Colombia Compra Eficiente	1
10	20192500017039	Dirección Nacional de Derecho de Autor-Unidad Administrativa Especial Ministerio del Interior	1
11	20192500001839	Secretaría de Educación de la Guajira	1
12	20192500001229	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	1
13	20192500010689	Secretaría de la Mujer y Supersalud	1
14	20192500007429	Secretaría de Educación Floridablanca	1
15	20192500002299	Alcaldía de Copacabana	1
16	20192500014019	Agencia Nacional de Seguridad Vial-Instituto Nacional de Medicina Legal-Ministerio de Transporte-Ministerio de Salud y Protección Social	1
17	20192500003289	Ministerio del Trabajo	1
18	20192500015819	Secretaría Distrital de Educación de Atlántico-Secretaría Distrital de Educación de Barranquilla	1
19	20192500011219	DANE y Ministerio de Salud y Protección Social	1
Total			**58**

TABLA 3-RADICADOS PQRSD (TRASLADOS POR COMPETENCIAS)

1.1. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL

Correo Electrónico **1.125 PQRSD** 53,92%	Telefónico **581 PQRSD** 22,69%
Presencial **454 PQRSD** 18,82%	Correo Certificado/Mensajería **57 PQRSD** 2,44%
Sitio Web **29 PQRSD** 1,26%	Skype **26 PQRSD** 0,87%

TABLA 4- PQRSD RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN

De los **2.272** requerimientos recibidos en la entidad durante la vigencia del 2019, **1.125** fueron recibidos por correo electrónico, es decir el **53,92%**; **581** vía telefónica que equivale al **22,69%**; **454** por canal presencial que corresponde al **18,82%**; **57** por Correo Certificado que equivale al **2,44%**; **29** por el portal Web que corresponde al **1,26%** y **26** por chat en LSC a través de SKYPE que equivale al **0,87%**. Los canales más usados por los ciudadanos para establecer contacto con la entidad durante la vigencia del año 2019 fueron: *El correo electrónico y el telefónico.*

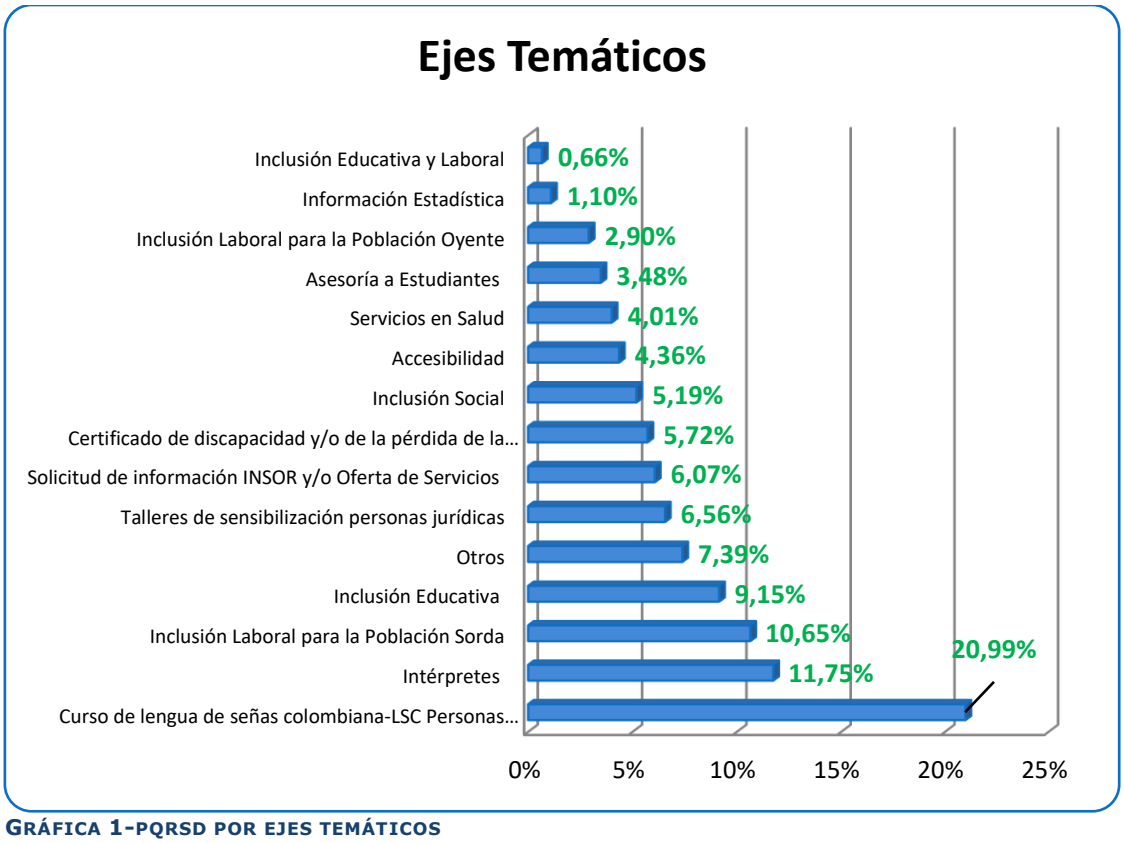
2. EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS

A continuación, se mencionan las temáticas consultadas durante la vigencia 2019:

EJES TEMÁTICOS	Número de solicitudes	%
Curso de lengua de señas colombiana-LSC Persona Natural	477	20,99%
Intérpretes	267	11,75%
Inclusión Laboral para la Población Sorda	242	10,65%
Inclusión Educativa Inclusión Social	208	9,15%
Otros	168	7,39%
Talleres de sensibilización de lengua de señas colombiana-LSC Persona Jurídica	149	6,56%
Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios de Proveedores	138	5,72%
Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	130	5,19%
Inclusión Social	118	4,36%
Accesibilidad	99	4,01%

EJES TEMÁTICOS	Número de solicitudes	%
Servicios en Salud	91	3,48%
Asesoría a Estudiantes	79	2,90%
Inclusión Laboral para la Población Oyente	66	1,10%
Información Estadística	25	1,00%
Inclusión Educativa y Laboral	15	0,66%
Total	**2.272**	**100%**

TABLA 5-PQRSD POR EJES TEMÁTICOS



GRÁFICA 1-PQRSD POR EJES TEMÁTICOS

Los temas de mayor afluencia fueron: *Curso de lengua de señas colombiana-LSC Persona Natural* que corresponden al **20,99%** de las PQRSD; *Intérpretes* con el **11,75%**; *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con el **10,65%** Seguidamente en un rago intermedio encontramos *Inclusión Educativa* con el **9,15%**; *Otros* con un **7,39%**;*Talleres de sensibilización de lengua de señas colombiana-LSC* Personas Jurídicas con un **6,56**. Los temas de menor consulta fueron: *Información Estadística con* un **1,10%** y finalmente *Inclusión Educativa y Laboral con* un **0,66%**.

Con lo anterior observamos que el porcentaje de mayor consulta fue realizado por personas oyentes, donde se evidenció el grado más alto en el *Curso de lengua de señas colombiana-LSC;* encontradonse información orientadora para el Ministerio de Educación con el fin de que sea promovido desde lo público la oferta educativa a fin de que exista mayor demanda en el Curso de lenguaje de señas colombiana.

3. TIPO DE USUARIO

De los **2.272** requerimientos recibidos por la entidad desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2019, **1.552** que corresponden al **66,47%** fueron realizados por Personas Naturales, y **720** que corresponden al **33,53%,** fueron realizados por Personas Jurídicas.

Persona Natural

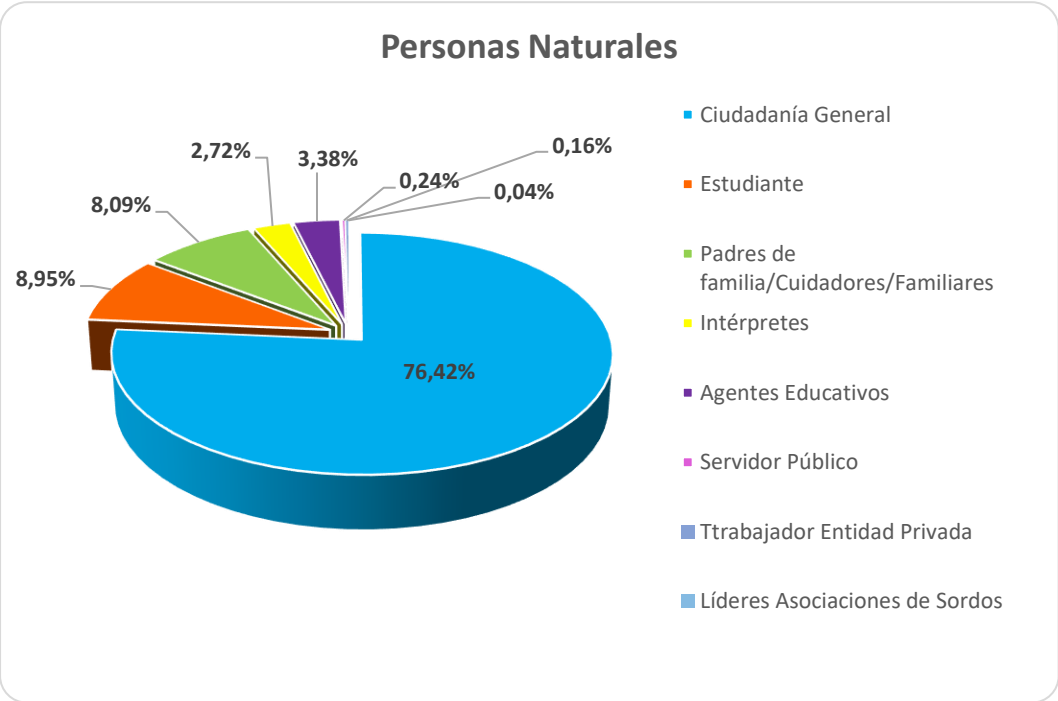
1.552 PQRSD →**66,47%**

Persona Jurídica

720 PQRSD →**33,53%**

3.1. PERSONA NATURAL

De los **1.552** requerimientos recibidos de Personas Naturales que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos, se identificó que el **76,42%** es decir 1.220 solicitudes fueron de *Ciudadanía General*; 122 solicitudes que equivalen al **8,95%** fueron de *Estudiantes*; el **8,09%** con 112 solicitudes fueron de *Padres de familia/Cuidadores/Familiares*; el **2,72%** con 46 solicitudes fueron *de Intérpretes;* el **3,38%** con 44 solicitudes fueron de *Agentes Educativos (Educadores profesionales, auxiliares, personal de servicio, otros profesionales tales como psicólogos, fonoaudiólogos, etc.) ;* el **0,24%** con 5 solicitudes fueron de *Servidores Públicos, el* ***0.16%*** *con 2* solicitudes fueron de Trabajador Entidad Privada y con 1 solicitud que equivale al **0,04%** de *Lideres de Asociaciones de Sordos.*



GRÁFICA 2-PERSONAS NATURALES

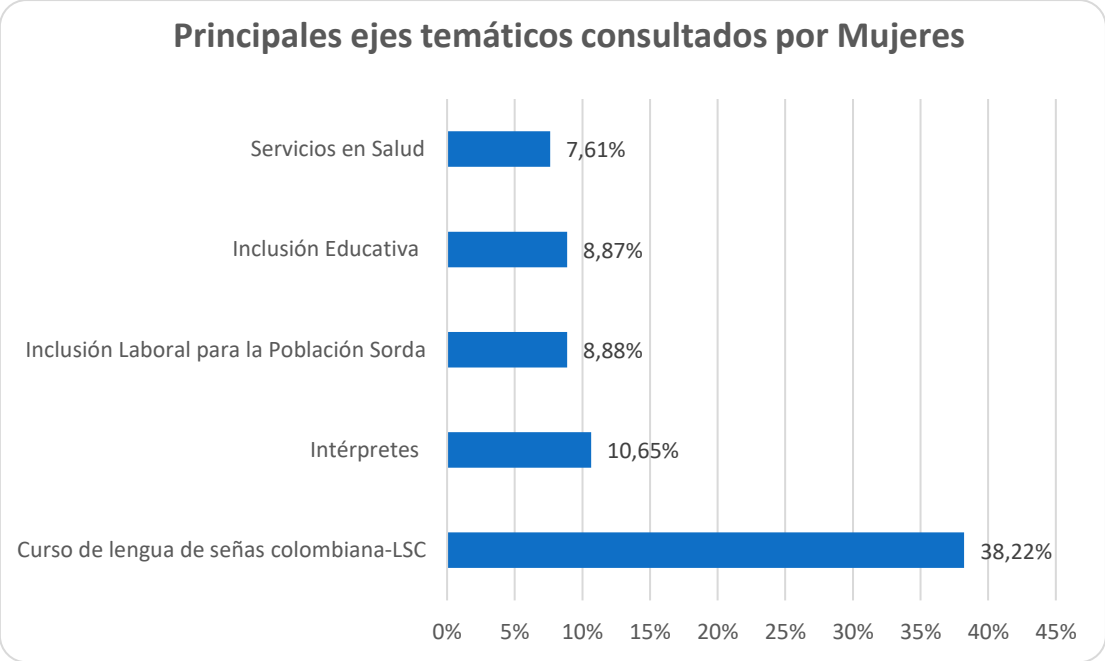
3.1.1. Distribución por sexo

De los **1.552** ciudadanos Personas Naturales que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos, para realizar derechos de petición de interés general y particular, consultas de información o recibir asesorías, se identificó que el **61,02%** corresponde a solicitudes realizadas por mujeres y el **38,98%** a solicitudes realizadas por hombres.

979 Mujeres→**61,02%**

573 Hombres→**38,98%**

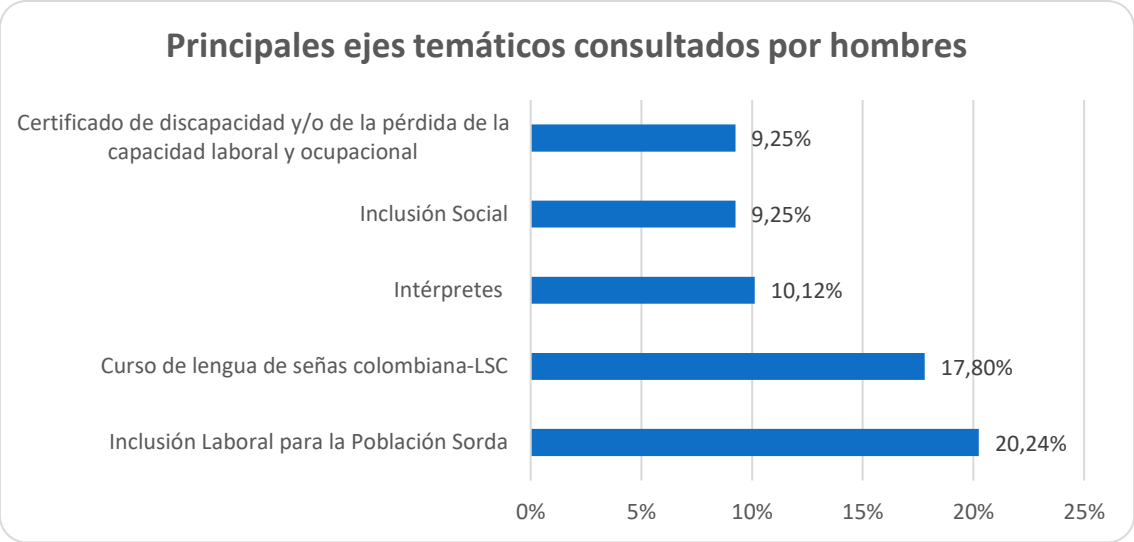
Como se puede observar en la *gráfica No.3* los ejes temáticos más consultados por las mujeres son los siguientes:



GRÁFICA 3 –PRINCIPALES EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS POR MUJERES

En primer lugar se observa el tema de *Cursos de Lengua de Señas Colombiana* con un **38,22%**; seguido de un **10,65%** sobre información de *Intérpretes*; en tercer lugar *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con un **8,88%**; en la cuarta posición *Inclusión Educativa* con un **8,87%** y en quinto lugar *Servicios en Salud* con un **7,61%**;

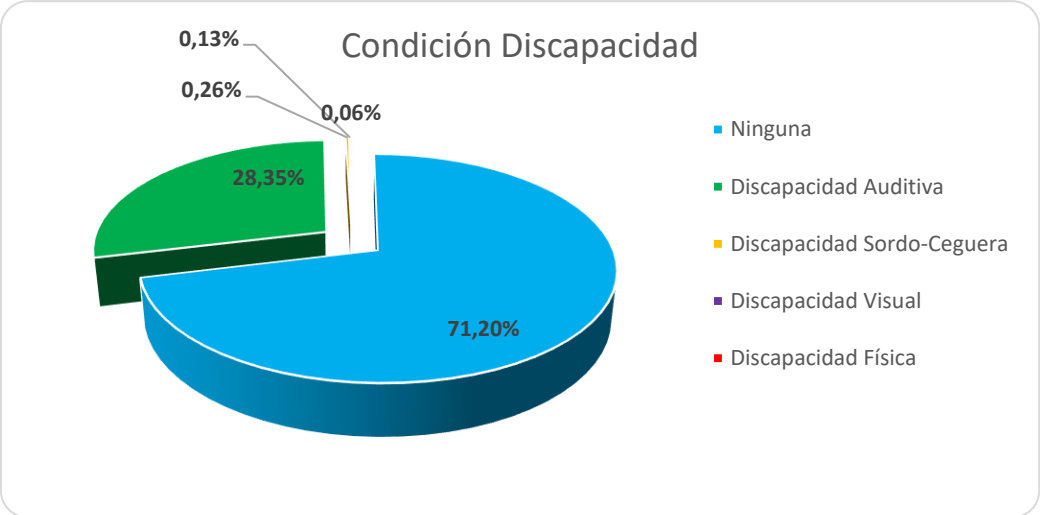
En la *gráfica No.4* encontramos los ejes temáticos más consultados por los hombres que fueron:



GRÁFICA 4 - PRINCIPALES EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS POR HOMBRES

En primer lugar *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con un **20,24%**, seguido de *Cursos de Lengua de Señas Colombianas* con un **17,80%** , en tercer lugar *información* de *Intérpretes* con un **10,12%**, en el cuarta y quinto posición encontramos *Inclusión Social* y *Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional* ambos con un **9,25%**.

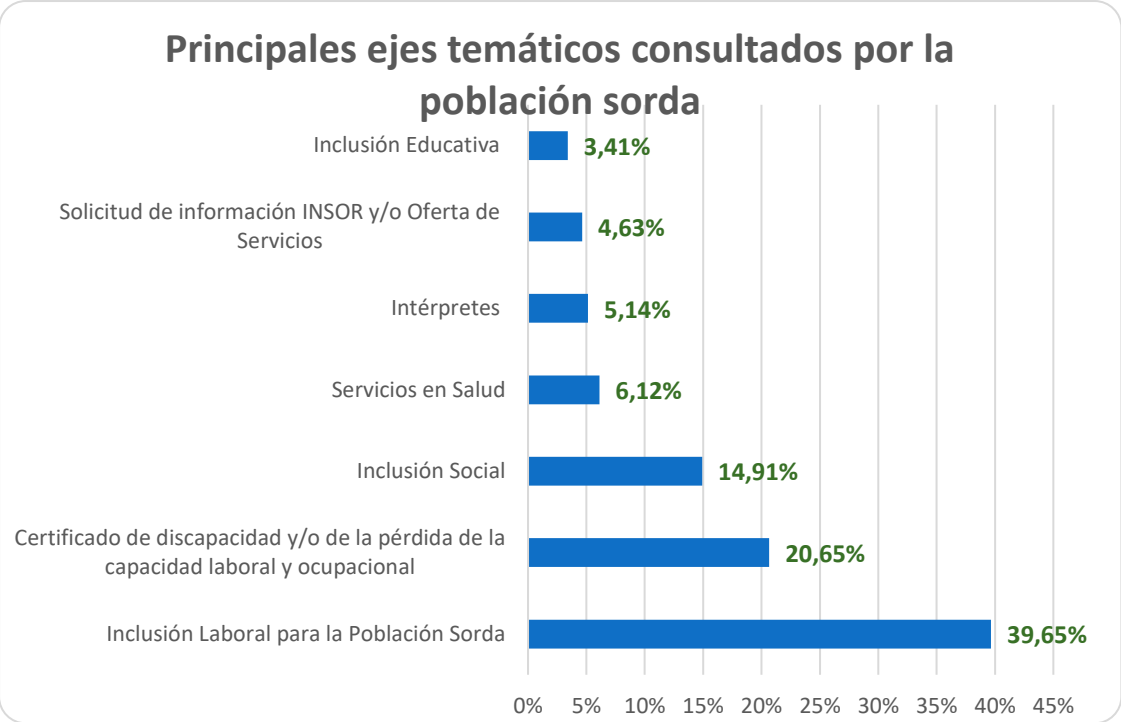
3.1.2. Condición de discapacidad reportada



GRÁFICA 5-CONDICIÓN DISCAPACIDAD REPORTADA 2019

Así mismo se observó que el **71,20%,** es decir 1.105 personas manifiestan *No* estar en alguna condición de discapacidad, el **28,35%** es decir 440 personas manifiesta estar en condición de *discapacidad auditiva*, el **0,26%** es decir 4 personas manifiesta estar en condición de *Discapacidad Sordo-Ceguera,* el **0,13%** es decir 2 personas manifiesta estar en condición de *Discapacidad Visual* y el **0,06%** es decir 1 persona manifiesta estar en condición de *Discapacidad Física.*

Las temáticas más consultadas por la *Población Sorda* durante la vigencia de 2019 fueron:

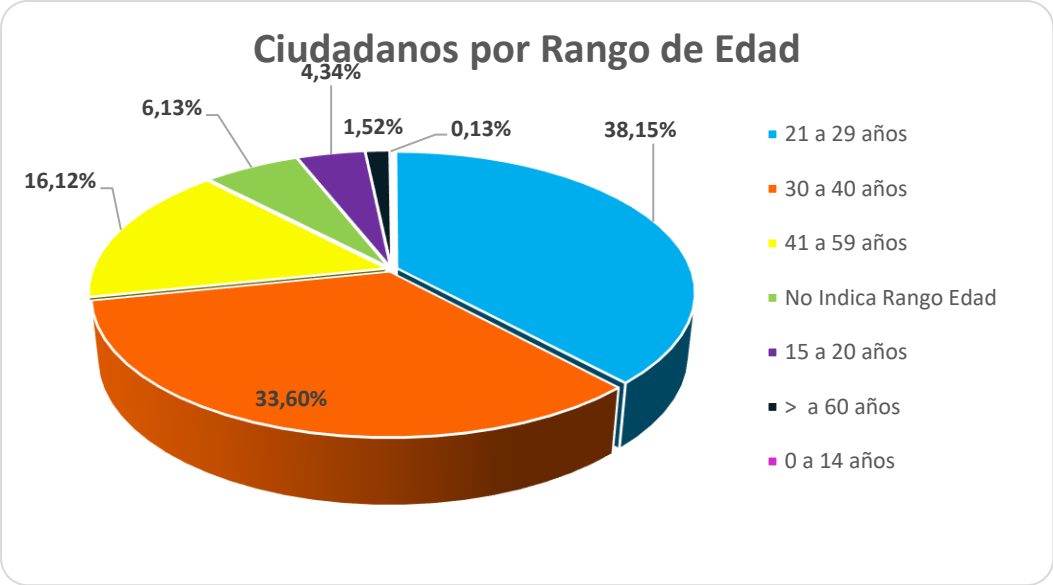


GRÁFICA 6-PRINCIPALES EJES CONSULTADOS POBLACIÓN SORDA

La *gráfica No.6* evidencia en primer lugar la temática de *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con un **39,65%**, seguido del *Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional* con un **20,65%**, en el tercer lugar *Inclusión Social* con un **14,91%**, seguido de *Servicios en Salud* con un **6,12%** ocupando el cuarto lugar y en el quinto lugar encontramos con un **5,14%** información de *Intérpretes.*

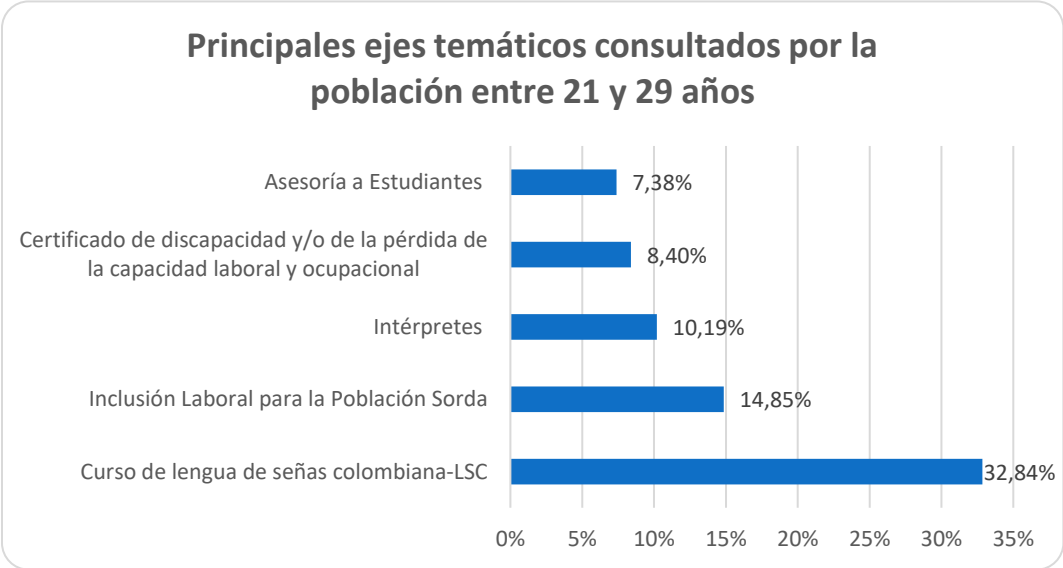
3.1.3. Rangos de edad

Por otro lado, los **1.552** ciudadanos que consultaron a la entidad presentan diferentes rangos de edades, evidenciando que: **610** personas que corresponden al **38,15%** se encuentran entre los *21 y 29 años*; **485** personas lo que equivale al **33,60%** se encuentran entre los *30 y 40 años,* **237** personas equivalentes al **16,12%** entre los *41 a 59 años*, **164** personas equivalentes al **6,13%** que *No Indica Rango Edad,* **37** personas equivalentes al **4,34%** se encuentran entre los *15 a 20 años*, en un rango *mayor de 60 años,* **17** personas equivalentes al **1,52%** y finalmente **2** personas entre 0 a 14 años correspondinte al **0,13%** .



GRÁFICA 7- CIUDADANOS POR RANGO DE EDAD 2019

La mayor concentración de solicitudes se encuentra en la población con rango de edad entre los ***21 y 29 años,*** a continuación se observa los principales ejes temáticos consultados:



GRÁFICA 8-PRINCIPALES EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS POR LA POBLACIÓN ENTRE 21 Y 29 AÑOS.

La gráfica No.8 muestra en primer lugar *el eje temático de Cursos de Lengua de Señas Colombianas* con un **32,84%**; seguido de *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con un **14,85%**; en tercer lugar *Intérpretes* con un **10,19%**, en la cuarta posición *Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional* con un **8,40%** y en el quinto lugar *Asesorías a estudiantes* con un **7,38%**.

Otros aspectos identificados

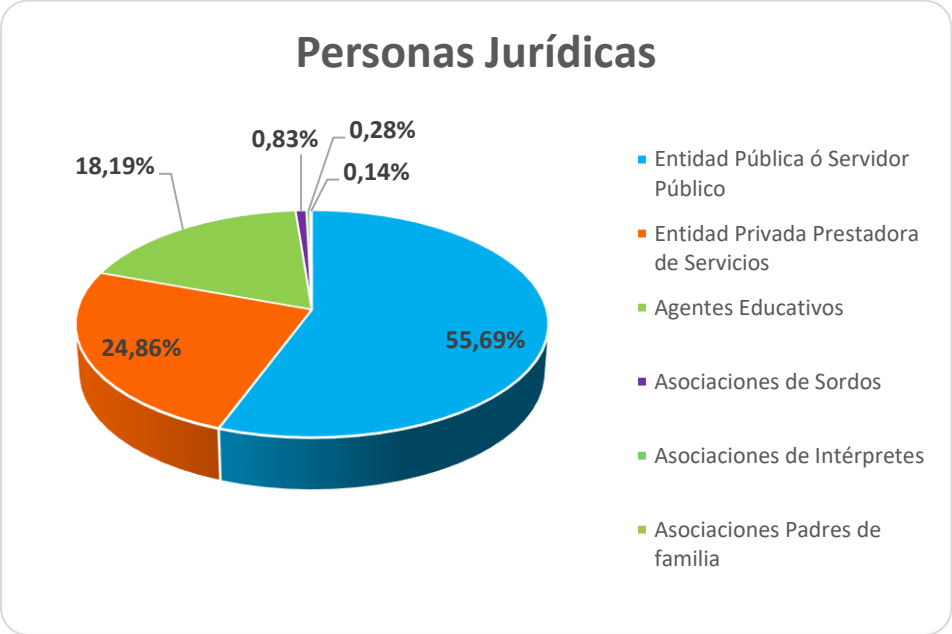
Se identificó que en **Atención Preferencial** se recibieron un total de **24** solicitudes durante la vigencia del 2019.

Atención Preferencial	Número de solicitudes
Adulto Mayor	11
Periodista	6
Niño, Niña o Adolescente	3
Honorable Congresista/Senador/Diputado	2
Víctima	1
Desplazado	1
Total	**24**

TABLA 6- ATENCIÓN PREFERENCIAL DURANTE LA VIGENCIA 2019.

3.2. PERSONA JURÍDICA

De los **720** requerimientos recibidos de Personas Jurídicas que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos, para realizar consultas de información o recibir asesoría, se identificó que el **55,69%** es decir 401 solicitudes fueron de *Entidad Pública ó Servidor Público*; 179 solicitudes que equivalen al **24,86%** fueron de *Entidades Privadas Prestadoras de Servicios*, el **18,19%** con 131 solicitudes fueron de *Agentes Educativos*, las Asociaciones de Sordos con un porcentaje del **0,83%** con 6 solicitudes, Asociaciones de Intérpretes con un porcentaje del **0,28** con 2 solicitudes y se recibió 1 solicitud de las Asociaciones de Padres de familia con un porcentaje del 0,14%.



GRÁFICA 8 – PERSONAS JURÍDICAS ATENDIDAS EN LA VIGENCIA DE 2019

A continuación se relaciónan los ***Sectores*** de las Personas Jurídicas frente a lo cual se obtuvo lo siguiente:

Sector	Número de solicitudes	%
Sector Educación	173	24,03%
Sector de Servicios	123	17,08%
Sector Justicia y del Derecho	76	10,56%
Sector Descentralizado Territorialmente (Distrito Capital)	37	5,14%
Sector Salud y Protección Social	34	4,72%
ONG	33	4,58%
Sector Defensa	25	3,47%
Sector Financiero	23	3,19%
Sector de Comunicaciones	22	3,06%
Central	20	2,78%
Territorial (Departamental)	16	2,22%
Descentralizado (autónomos e independientes)	15	2,08%
Sector Cultura y Deporte	15	2,08%
Territorial (Municipal)	14	1,94%
Descentralizado (con Personería Jurídica)	14	1,94%
Sector Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	14	1,94%
Auditoria , Control y/o Vigilancia	10	1,39%
Sector de Transporte	8	1,11%
Sector Trabajo	8	1,11%
Asociaciones de Sordos	7	0,97%
Sector de Comercio, Industria y Turismo	7	0,97%
Sector Ciencia y Tecnologías	6	0,83%
Sector Relaciones Exteriores	4	0,56%
Central(Superintendencias y Unidades Administrativas Especiales sin Personería Jurídica)	3	0,42%
Sector Interior	3	0,42%
Sector Agropecuario	2	0,28%
Sector Vivienda	2	0,28%
Sector Estadísticas	1	0,14%
Sector de la Construcción	1	0,14%
Descentralizado por Servicios	1	0,14%
Asociaciones de Intérpretes	1	0,14%
Sector Industrial	1	0,14%
Sector Minero y Energético	1	0,14%
Total	**720**	**100%**

TABLA 7 – SOLICITUDES RECIBIDAS DURANTE LA VIGENCIA 2019 (SECTORES PERSONAS JURICAS)

En la tabla No. se relaciónan los ***Ejes Temáticos*** de las Personas Jurídicas frente a lo cual se obtuvo lo siguiente:

EJES TEMÁTICOS-PERSONAS JURÍDICAS	Número de solicitudes	%
Talleres de sensibilización de lengua de señas colombiana-LSC	149	20,69%
Intérpretes	114	15,83%
Accesibilidad	86	11,94%
Inclusión Educativa	93	12,92%
Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios	81	11,25%
Otros: Invitaciones	44	6,11%
Inclusión Social	39	5,42%
Otros	44	6,11%
Inclusión Laboral para la Población Sorda	37	5,14%
Solicitud material para personas sordas/Publicaciones	12	1,67%
Información Estadística	5	0,69%
Servicios en Salud	5	0,69%
Certificaciones	4	0,56%
Asesoría a Estudiantes	4	0,56%
Inclusión Laboral para la Población Oyente	2	0,28%
Inclusión Educativa y Laboral	1	0,14%
Total	**720**	**100%**

TABLA 8- EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS POR PERSONAS JURÍDICAS VIGENCIA 2019

En la *gráfica No.9* se pueden observar los ejes temáticos más consultados durante la vigencia 2019, sin embargo y con el objeto de realizar un análisis de los ejes temáticos con más requerimientos recibidos se tuvieron en cuenta los cinco primeros de la siguiente manera:

GRÁFICA 9 – EJES TEMÁTICOS MÁS CONSULTADOS POR PERSONAS JUURÍDICAS VIGENCIA 2019

En primer lugar lo ocupa el tema *Talleres de sensibilización lengua de señas colombianas-LSC* con un **20,69%**, seguido de *Información de Intérpretes* con un **15,83%**, en tercer lugar *Inclusión Educativa* con un **12,92%**, en el cuarta posición *Accesibilidad* con un **11,94%** y en el quinto lugar *Solicitud de información INSOR y/o Oferta de sus servicios* con con un **11,251%**.

3.2.1. PRINCIPALES EJES TEMATICOS CONSULTADOS POR ENTIDADES PÚBLICAS.

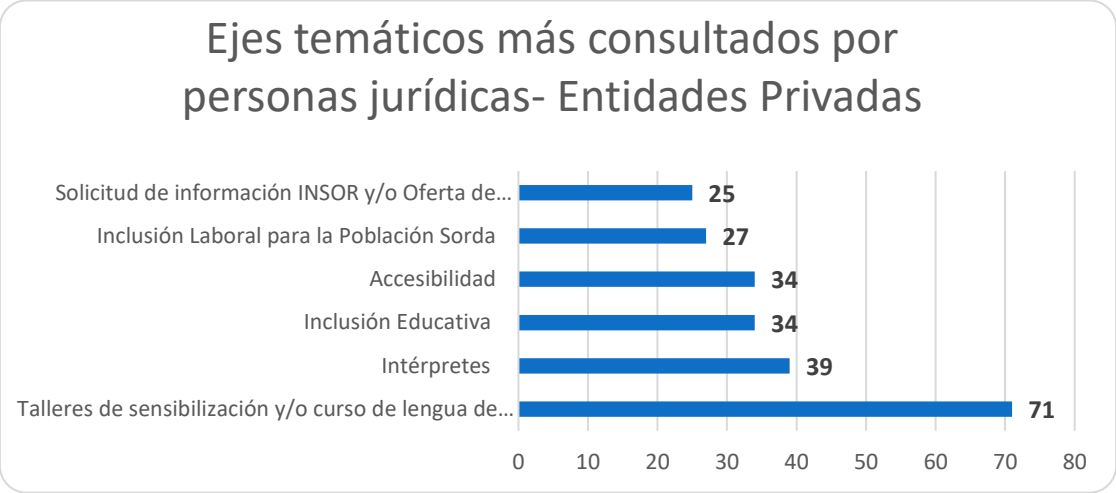
De los 720 requerimientos de Personas Juridicas: **444** fueron Entidades Públicas y **276** Entidades Privadas.

En la gráfica No.10 el eje temático más consultado fue: *Talleres de sensibilización de lengua de señas colombianas-LSC* con **78** PQRSD, seguido de *Intérpretes* con un **75** PQRSD, en tercer lugar encontramos el tema de *Inclusión Educativa* con **59** PQRSD, en cuarto lugar *Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios* con **56** PQRSD, en el quinto lugar encontramos el tema de *Accesibilidad* con **52** PQRSD y finalmente en el sexto lugar el tema de *Inclusión* Social con **36** PQRSD.

GRÁFICA 10- EJES TEMÁTICOS MÁS CONSULTADOS POR PERSONAS JURÍDICAS- ENTIDADES PÚBLICAS DURANTE LA VIGENCIA 2019.

3.2.2. PRINCIPALES EJES TEMATICOS CONSULTADOS POR ENTIDADES PRIVADAS.

En la gráfica No.11 el eje temático más consultado fue: *Talleres de sensibilización de lengua de señas colombianas-LSC* con **71** PQRSD, seguido de *Intérpretes* con un **39** PQRSD, en tercer y cuarto lugar encontramos el tema de *Inclusión Educativa* y *Accesibilidad* ambos con **34** PQRSD, en el quinto lugar encontramos el tema de Inclusión Laboral para la Población Sorda con **27** PQRSD y finalmente en el sexto lugar el tema de *Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios* con **25** PQRSD.



4. GRÁFICA 21- EJES TEMÁTICOS MÁS CONSULTADOS POR PERSONAS JURÍDICAS- ENTIDADES PRIVADAS DURANTE LA VIGENCIA 2019.

5. PQRSD RECIBIDAS POR DEPARTAMENTOS Y OTROS PAÍSES.

A continuación, se presentan el número de PQRSD recibidas por los diferentes departamentos de las cuales el mayor número de PQRSD fueron de la ciudad de *Bogotá D.C.* con **73,64%** es decir 1.673 PQRSD; seguido por el departamento de *Cundinamarca* con **4,09%** que corresponden a 93 PQRSD y en tercer lugar se encuentra *Meta* con **3,65%** correspondiente a 83 PQRSD.

De igual forma podemos evidenciar, que se recibieron requerimientos de otros paises como: *Bolivia, Brasil, California(EEUU), Corea, España, Perú, Reino Unido, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.*

DEPARTAMENTOS Y OTROS PAISES	Número de solicitudes	%
Bogotá D,C.	1.673	73,64%
Cundinamarca	93	4,09%
Meta	83	3,65%
Cesar	66	2,90%
Antioquia	49	2,16%
Valle del Cauca	37	1,63%
Tolima	34	1,50%
Santander	29	1,28%
Boyacá	22	0,97%
Norte de Santander	18	0,79%
La Guajira	16	0,70%
Magdalena	15	0,66%
Atlántico	15	0,66%
Cauca	13	0,57%
Huila	13	0,57%
Córdoba	11	0,48%
Quindío	10	0,44%
Casanare	10	0,44%

DEPARTAMENTOS Y OTROS PAISES	Número de solicitudes	%
Caldas	10	0,44%
Bolívar	7	0,31%
Risaralda	7	0,31%
Chocó	6	0,26%
Arauca	5	0,22%
Caquetá	4	0,18%
Nariño	4	0,18%
Putumayo	3	0,13%
Norte de Santander	2	0,09%
Guaviare	2	0,09%
Amazonas	1	0,04%
San Andrés y Providencia	1	0,04%
Sucre	1	0,04%
Guainía	1	0,04%
Vichada	1	0,04%
Bolivia	1	0,04%
Corea	1	0,04%
España	1	0,04%
República Dominicana	1	0,04%
California	1	0,04%
Uruguay	1	0,04%
Reino Unido	1	0,04%
Brasil	1	0,04%
Perú	1	0,04%
Venezuela	1	0,04%
Total	**2.272**	**100%**

TABLA 9- PQRSD RECIBIDAS POR DEPARTAMENTOS Y OTROS PAÍSES DURANTE LA VIGENCIA 2019.

6. PQRSD POR DEPENDENCIA

A continuación, se presentan el número de PQRSD asignadas en cada una de las dependencias de INSOR, donde se observa que el mayor número de PQRSD fue gestionado por el Grupo de *Servicio al Ciudadano* con **63,849%** es decir 1.475, seguido por la *Subdirección de Promoción y Desarrollo* con **19,55%** que corresponde a 420 requerimientos. En tercer lugar, se encuentra la *Subdirección de Gestión Educativa* con **8,28%** correspondiente a 206 PQRSD.

DEPENDENCIA	Número de solicitudes	%
Grupo de Servicio al Ciudadano	1.475	63,84%
Subdirección de Promoción y Desarrollo	420	19,55%
Subdirección de Gestión Educativa	206	8,28%
Oficina Jurídica	63	3,08%

DEPENDENCIA	Número de solicitudes	%
Talento Humano	28	1,49%
Oficina de Comunicaciones	23	1,04%
Dirección General	13	0,70%
Gestión Financiera	12	0,53%
Secretaria General	12	0,53%
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	10	0,50%
Grupo de Contratación	5	0,21%
Servicios Administrativos	5	0,25%
Total	**2.272**	**100%**

TABLA 10-PQRSD GESTIONADAS POR DEPENDENCIAS A NIVEL INTERNO DE INSOR DURANTE LA VIGENCIA DE 2019

Es importante destacar que durante la vigencia de 2019 el Instituto Nacional para Sordos – INSOR, participó en tres ferias nacionales de Servicio al Ciudadano las cuales tuvieron lugar en las ciudades de: Valledupar, Villavicencio y Tolima. Producto de esta participación se recibieron 134 reqerimientos como se describen a continuación:

PQRSD Recibidas en Villavicencio/Meta	
Eje temático	**Cantidad PQRSD**
Inclusión Social	29
Inclusión Laboral para la Población Sorda	24
Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios	5
Servicios en Salud	3
Talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombiana-LSC	1
Asesoría a Estudiantes	1
Inclusión Educativa	1
Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	1
Total	**65**

TABLA 11- PQRSD RECIBIDAS EN LA FERIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO REALIZADA EN LA CIUDAD DE VILLAVICENCIO/META DURANTE LA VIGENCIA DE 2019.

PQRSD Recibidas en Valledupar/Cesar	
Eje temático	**Cantidad PQRSD**
Inclusión Laboral para la Población Sorda	51
Inclusión Educativa y Laboral	5
Inclusión Educativa	2
Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios	1
Total	**59**

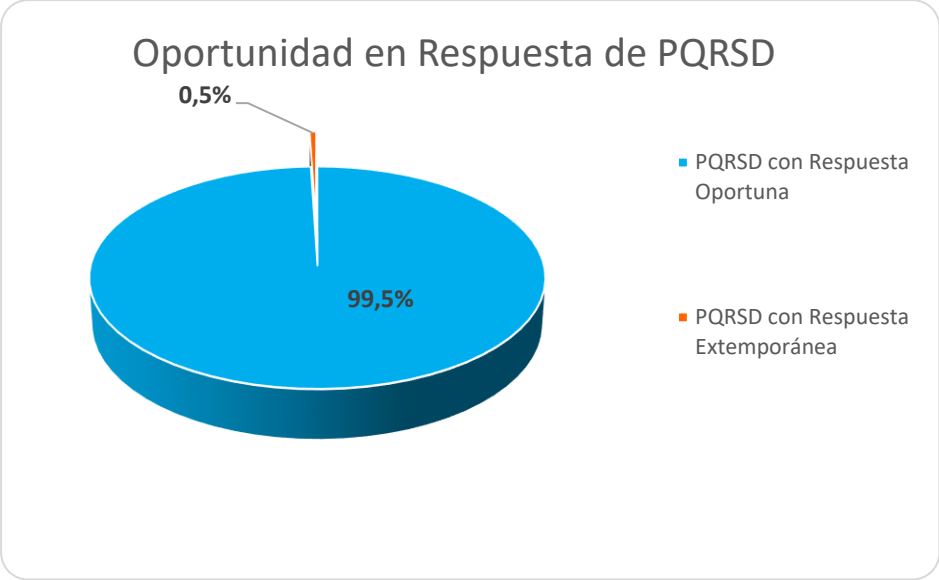
TABLA 12- PQRSD RECIBIDAS EN LA FERIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO REALIZADA EN LA CIUDAD DE VALLEDUPAR/CESAR DURANTE LA VIGENCIA DE 2019.

PQRSD Recibidas en Líbano/Tolima	
Eje temático	**Cantidad PQRSD**
Talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombiana-LSC	4
Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios	2
Inclusión Educativa	2
Servicios en Salud	2
Total	**10**

TABLA 13- PQRSD RECIBIDAS EN LA FERIA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO REALIZADA EN LA CIUDAD DE LÍBANO/TOLIMA DURANTE LA VIGENCIA DE 2019.

7. OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD DURANTE LA VIGENCIA DEL 2019.

Durante la vigencia de 2019 de las 2.272 PQRSD recibidas en el INSOR se contestaron de manera oportuna 2255 que equivale al 99,5% y con respuesta brindada extemporánea fueron 17 que equivalen al 0,5%; de las cuales 9 de la subdirección de promoción y Desarrollo, 6 de la Subdirección de Gestión Educativa, 1 corresponde a la Oficina de Comunicaciones y 1 que le correspondio al grupo de Talento Humano.



GRÁFICA 12- OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LAS PQRSD DURANTE LA VIGENCIA DEL 2019.

A continuación se relacionan las PQRSD con respuesta extemporánea:

No.	Radicado	Dependencias	Días hábiles de vencimiento
1	20192500004709	Subdirección de Promoción y Desarrollo	5
2	20192500004969	Subdirección de Promoción y Desarrollo	3
3	20192500005089	Subdirección de Promoción y Desarrollo	2
4	20192500005139	Subdirección de Promoción y Desarrollo	2
5	20192500005199	Subdirección de Promoción y Desarrollo	1
6	20192500005209	Subdirección de Promoción y Desarrollo	1
7	20192500005299	Subdirección de Promoción y Desarrollo	1
8	20192500005309	Subdirección de Promoción y Desarrollo	6
9	20192500005779	Subdirección de Promoción y Desarrollo	1
10	20192500006189	Subdirección de Gestión Educativa	1
11	20192500006919	Oficina de Comunicaciones	9
12	20192600009149	Subdirección de Gestión Educativa	1
13	20192500009669	Subdirección de Gestión Educativa	2
14	20192500009969	Subdirección de Gestión Educativa	2
15	20192500011779	Subdirección de Gestión Educativa	1
16	20192500017519	Subdirección de Gestión Educativa	1
17	20192500022249	Talento Humano	1

TABLA 14- PQRSD CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA DURANTE VIGENCIA 2019

Es importante resaltar que desde la *Oficina de Servicio al Ciudadano* se viene realizando como estrategia un seguimiento semanal de las PQRSD, que tiene cada dependencia asignada que contiene el estado actual de cada solicitud, la fecha de vencimiento y los días restantes para su cierre oportuno, el cual se envía a los líderes de proceso como alerta para evitar el vencimiento de las solicitudes.

Por consiguiente, en este caso se solicitó la respuesta, encontrando que el funcionario a cargo brindó respuesta un día después de la fecha de vencimiento del requerimiento. Al realizar el seguimiento de las PQRSD se concluye que la causa de la respuestas extemporáneas fue falta de consulta permantente del sistema de información ORFEO, por parte del la funcionaria encargada de brindar respuesta, para lo cual se envió comunicado recordando los aspectos a tener en cuenta para su respuesta oportuna, así mismo se tomó la medida desde el *Grupo de Servicio al Ciudadano* de realizar la revisión continua de los PQRSD, para alertar sobre PQRSD que estén con **1** día para su vencimiento con la finalidad de que brinden la respuesta y finalicen el requerimiento, adicional al seguimiento semanal que se viene realizando.

8. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA

Al revisar los días promedio de respuesta para los **2.272** PQRSD recibidas durante la vigencia de 2019, se observó que independiente del área asignada para dar respuesta el promedio es de **3** días. A continuación se detalla el promedio por cada dependencia:

DEPENDENCIA	Número de solicitudes	Días de Promedio de Respuesta
Grupo de Servicio al Ciudadano	1.475	2
Subdirección de Promoción y Desarrollo	420	5
Subdirección de Gestión Educativa	206	9
Oficina Jurídica	63	5
Talento Humano	28	6
Oficina de Comunicaciones	23	6
Dirección General	13	7
Gestión Financiera	12	4
Secretaria General	12	7
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	10	9
Grupo de Contratación	5	10
Servicios Administrativos	5	13
Total	**2.272**	**3**

TABLA 15- PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA DE LAS PQRSD DURANTE LA VIGENCIA 2019

9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

9.1. Campañas Locales

El día 21 de febrero(día de lenguas nativas) del año en curso la entidad realizó un taller con la comunidad en la cual participaron personas sordas de Bogotá y los jóvenes sordos del Colegio Filadelfia. Al evento asistieron 33 personas sordas y 7 personas oyentes.

Así mismo el 5 de julio de 2019, se realizó el conversatorio "Certificado de Discapacidad, Generalidades y Beneficios", espacio en el que participaron 79 personas sordas, quienes aclararon sus dudas frente al proceso de solicitud, tiempos de entrega, utilidad y beneficios de este documento. Este evento contó con la participación del Ministerio de Salud y Protección Social.

9.2.Al Día con la Dirección

Consiste en el espacio de la Alta Dirección con la ciudadanía y durante la vigencia se han llevado a cabo espacios con los siguientes participantes:

- ASISBOG
- SURCOE
- Red Nacional de Protección al Consumidor (Superintendencia de Industria y Comercio)
- Universidad Nacional de Colombia UNAL
- Ciudadano Camilo Buitrago para presentación de propuestas

En estos espacios se brindó información sobre la gestión del INSOR, y se escucharon las propuestas e inquietudes de los participantes. Estas tareas fueron reportadas con detalle en el formulario definido por el área de planeación y Sistemas.

10. Actualización de la documentación

De otro lado se ha venido ejecutando la campaña "**Yo soy Ciudadano"** el cual consiste en generar conciencia como servidores públicos y colocarnos en en el lugar de los ciudadanos. Para ello en cada trimeste se realizaron ciertas actividades de dicha campaña:

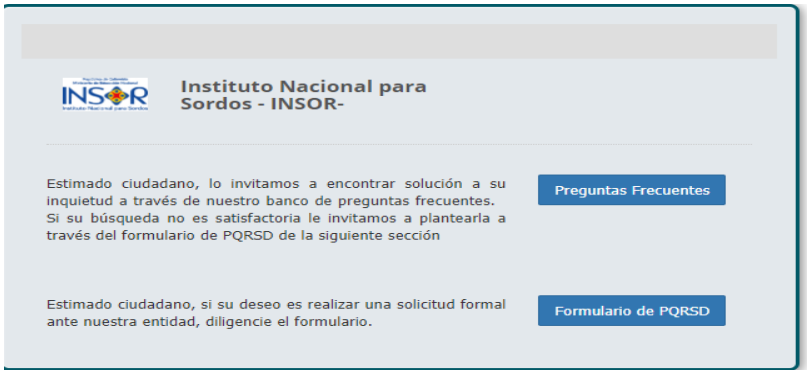
- *EntreNos* algunos tips para la adecuada gestión de PQRSD. Ver enlace https://spark.adobe.com/page/qbhi4CzXbzIZO/.
- Se promocionaron nuevamente todos los canales de atención de la entidad.
- Actualización y socialización de *la Política de Servicio al Ciudadano*, *protocolo de Servicio al Ciudadano*, *Modelo de Servicio al Ciudadano, Carta de trato digno y Procedimiento de PQRSD*.
- Promoción del canal de *Skype* con una pieza comunicativa que se divulgó a través de nuestras redes sociales.

En cuanto al fortalecimiento del grupo de Servicio al Ciudadano, se realizó una capacitación con funcionarios de la Supersalud, del Departamento para la Prosperidad Social, para conocer la oferta de servicios de dicha entidad y brindar así una mejor orientación a los ciudadanos y mayor efectividad en los traslados de competencia.

De otro lado y dando continuidad con la campaña "**Yo soy Ciudadano"** se realizó una capacitación para el mejoramiento del Proceso de Gestión de las PQRSD socializando los siguientes temas: (Procedimiento Gestión de PQRSD, Tips Respuestas PQRSD y 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro). De lo anterior el grupo de Servicio al Ciudadano continuará trabajando en la vigencia 2020 con el fin de llegar a cero en las respuestas extemporáneas de las PQRSD.

Finalmente dando cierre a la campaña "**Yo soy Ciudadano"**, se realizo la evaluación de la implementación de la campaña por medio de una encuesta, practicada aleatoriamente a los servidores del INSOR, Igualmente se llevo a cabo durante el evento de rendición de cuentas de la entidad, dando un reconocimiento a las áreas con mejor desempeño en tiempos de respuestas y cumplimiento de las PQRSD.

Así mismo es importante mencionar la actualización del formulario de PQRSD que se encuentra en la página web de la entidad, con el fin de contar con mayores datos de caracterización de ciudadanos usuarios y grupos de valor.



11. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

A continuación, se exponen los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta durante la vigencia del 2019, la cual contiene categorías tales como población encuestada, percepción sobre la atención recibida a través de los canales establecidos actualmente que son: **presencial, telefónico, correo electrónico, página web, video llamada en LSC (Skype) y correo certificado,** en el que se contemplan aspectos tales como: *Actitud del servidor que les atendió, tiempo de respuesta, claridad de la información, conocimiento del servidor, la respuesta recibida, y finalmente una pregunta abierta sobre cómo le gustaría que fuera el servicio que presta el INSOR*.

Luego de los resultados reflejados en el informe del *II Semestre de 2018*, en el cual se evidenció una baja recepción de encuestas, se implementaron las siguientes acciones de mejora para el la vigencia del 2019:

1. En el ingreso de nuevos funcionarios a la entidad, por parte de la coordinación de Servicio al Ciudadano se ha brindado la inducción, dando a conocer los documentos que se manejan desde las Oficina como: Modelo de Servicio al Ciudadano, el Protocolo, la Política de Servicio al Ciudadano y el Procedimiento de Gestión de PQRSD.

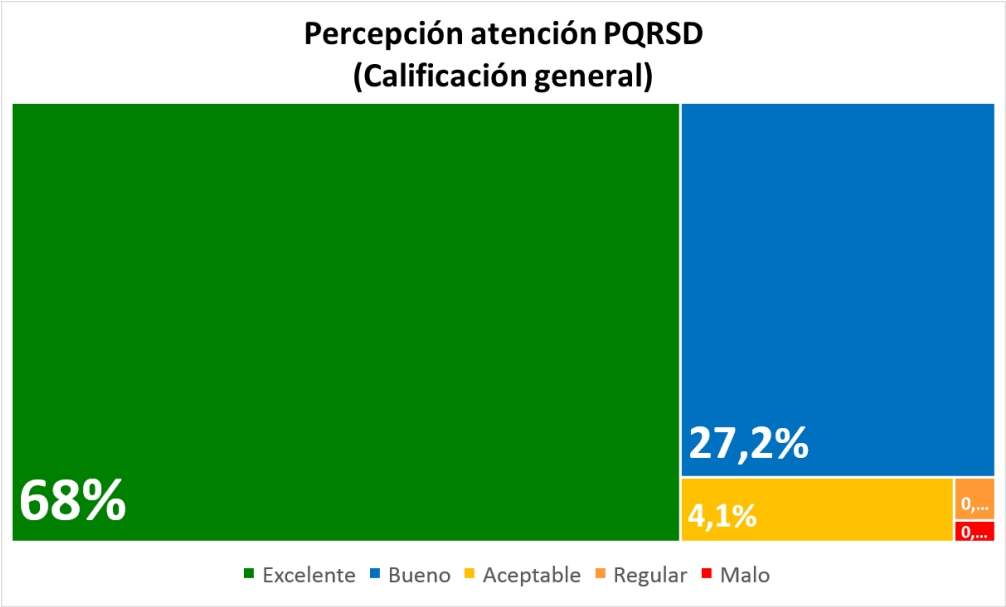
2. Con el apoyo del área de comunicaciones se diseñó la siguiente imagen que tiene como vínculo la encuesta de satisfacción, con el fin de invitar al solicitante al diligenciamiento de las misma:

3. Se incluyó la imagen anterior con el enlace de la encuesta de satisfacción en la firma de los correos electrónicos de todos los funcionarios de planta y a los contratistas que tienen la responsabilidad de gestionar PQRSD, con el fin de enviar la respuesta a los ciudadanos y la encuesta en mismo correo.

11.1. Resultados Obtenidos del análisis realizado a la encuesta de satisfacción durante los dos semestres de la vigencia 2019

Analisis primer semestre de la vigencia de 2019:

Esta calificación busca medir la percepción general sobre la atención recibida a través de los canales establecidos actualmente que son: **presencial, telefónico, correo electrónico, página web, video llamada en LSC (Skype)** en el que se contemplan aspectos tales como: actitud del servidor que les atendió, tiempo de respuesta, claridad de la información, conocimiento del servidor y la respuesta recibida.

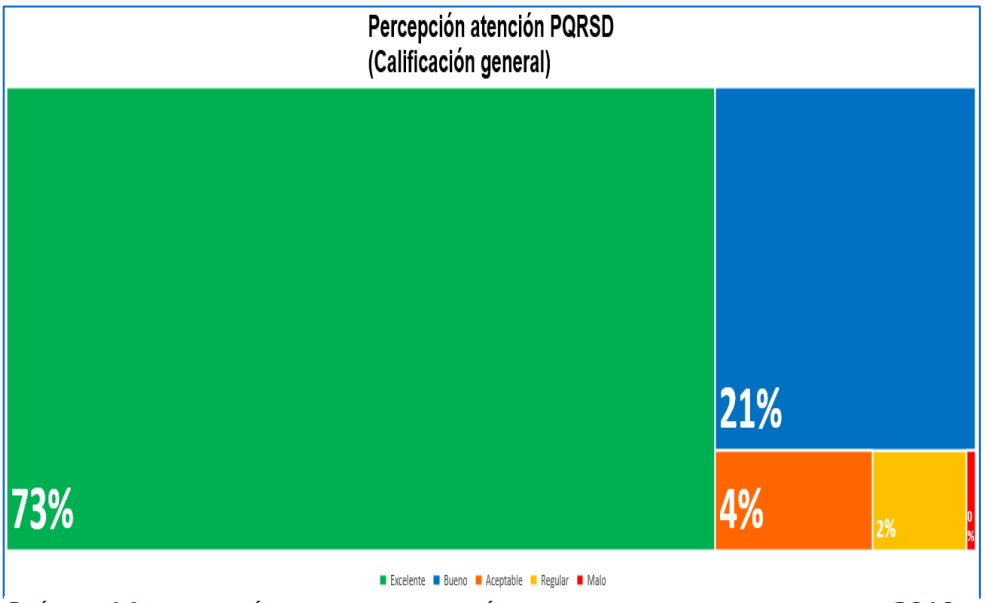


GRÁFICA 13-PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS I SEMESTRE 2019

En la gráfica anterior se muestran los resultados generales obtenidos al realizar la ponderación de la encuesta, se evidencia en un **95,3%** se obtuvo una atención satisfactoria con calificaciones entre *excelente* y *bueno*, presentando un aumento del **7,3%** con relación al semestre anterior. Así mismo, se recibieron 102 encuestas, presentando un aumento de 74 encuestas con relación al semestre anterior. Lo anterior evidencia la efectividad de las medidas tomadas para mejorar tanto la gestión de PQRSD en todas las áreas, como el proceso de aplicación de las encuestas de satisfacción.

En detalle un **68%** respondió una calificación de *Excelente*, el **27,2%** de los encuestados considera que la atención es *Buena*, el **4,1%**, percibe una atención *Aceptable*, el **0,4%** percibe que la atención es regular y el restante **0,2%** percibe que la atención es mala. Respecto a las calificaciones bajas se analiza cada caso particular y se plantean estrategias de mejora.

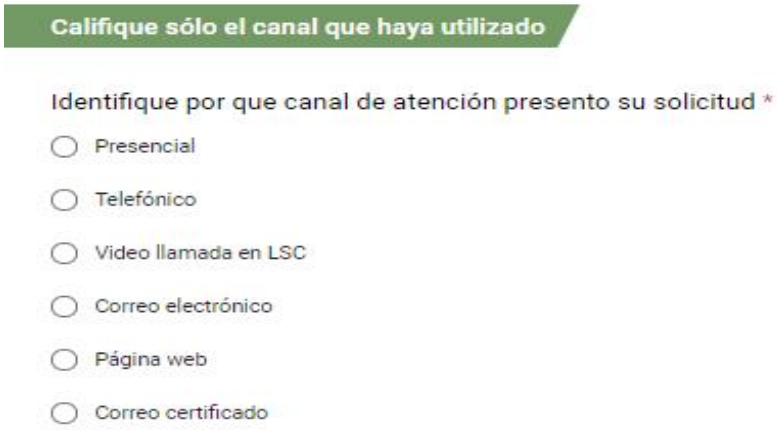
Analisis segundo semestre de la vigencia de 2019:



GRÁFICA 14 PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS II SEMESTRE 2019

En la gráfica anterior se muestran los resultados generales obtenidos al realizar la ponderación de la encuesta, se evidencia que un **73%** respondió una calificación de *Excelente*, el **21%** de los encuestados considera que la atención es *Buena*, el **4%**, percibe una atención *Aceptable*, el **2%** percibe que la atención es *Regular* y el restante **0,2%** percibe que la atención es *Mala*. Respecto a las calificaciones bajas se analiza cada caso particular y se plantean estrategias de mejora.

Posteriormente a esta encuesta de satisfacción se hizo accesible el formulario al incorporar los videos en Lengua de señas colombiana, tal como se obseva en la siguiente imagen:



12. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Se observó un aumento del cumplimiento en la gestión de las PQRSD, en cumplimiento de las respuestas, pasando de un **99,7%** en el III trimestre a un **99,8%** en el IV trimestre durante la vigencia 2019, lo cual refleja el fortalecimiento de la articulación entre las áreas y el seguimiento mediante puntos de control. Este trabajo debe mantenerse, para el mejoramiento no sólo en términos de tiempos de respuesta sino también para brindar calidad en la prestación de nuestros servicos como entidad.

Este informe brinda un mayor detalle respecto a la caracterización de los ciudadanos y organizaciones que interactúan con la entidad a través de los diferentes canales establecidos, lo cual nos permite un mayor conocimiento de los mismos, por lo que se recomienda sea tenido por cuenta por las áreas misionales como uno de los insumos utilizados para definir las estrategias implementadas frente a los grupos de valor.

Respecto al canal *Telefónico* se sugiere evaluar la viabilidad de la instalación de *PBX* que permita un mejor redireccionamiento y atención de las llamadas de los ciudadanos. Con la implementacióin de nuevas herramientas tecnológicas para poder tener mayor recepción de las solicitudes realizadas por los ciudadanos.

En cuanto al canal de Skype y teniendo en cuenta que se elaboró una pieza comunicativa y un video promocionando este canal, se detecta que no genero un alto porcentaje de uso por parte de la población sorda, para lo cual se recomienda, se analice la viabilidad de implementar un video chat, teniendo en cuenta que es uno de los medios mas accesible para la población objetivo.

De otro lado para una mayor eficiencia en la gestión de los datos recibidos de PQRSD y encuestas de satisfacción, se sugiere nuevamente mejorar en el sistema de información utilizado actualmente, así como la adquisición de un software que facilite el análisis y correlación de variables presentadas en en los informes, generando así un mayor aporte en el proceso de toma de decisiones.

LUZ MILA NIÑO HERNANDEZ
Coordinadora Grupo de Servicio Al Ciudadano

Elaboró: *Kerlys Patricia Jaraba Carmona-Asistente Administrativo de Servicio al Ciudadano*
Zenaida Buitrago Barón – Contratista Profesional Grupo de Servicio al Ciudadano
Revisó: *Luz Mila Niño Hernández-Coordinadora Servicio al Ciudadano*
Aprobó: *Néstor Julián Rosas González - Secretario General*

Este documento es propiedad del Instituto Nacional para Sordos, prohibida su reproducción sin previo aviso.