

## INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (Segundo semestre 2017)

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 del Estatuto Anticorrupción, presenta a continuación el informe de evaluación y seguimiento correspondiente al segundo semestre de 2017 sobre la atención prestada a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones radicadas durante este periodo en el INSOR. El seguimiento se realiza con base en los informes presentados por la oficina de Atención al Ciudadano y en la evidencia presentada por las áreas que recibieron quejas, reclamos y denuncias.

### Tipo de requerimientos recibidos

Durante el segundo semestre de 2017 se registraron 907 requerimientos, distribuidos así:

TIPO DE REQUERIMIENTO		
Tipo	Total	%
Petición	646	71,2%
Consulta	222	24,5%
Invitación	29	3,2%
Trámite	3	0,3%
Denuncias	2	0,2%
Felicitaciones	2	0,2%
Reclamo	2	0,2%
Queja	1	0,1%
<b>Total</b>	<b>907</b>	<b>100%</b>

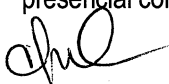
Se observa que el mayor tipo de requerimiento son peticiones con 646, es decir el 71,2%, seguido de 222 consultas con el 24,5%. También se observa que se presentaron 2 denuncias, 2 reclamos un 1 queja.

Al realizar la revisión de las PQRS se observó lo siguiente: En cuanto a las denuncias la primera tiene que ver con una solicitud de intérprete en una entidad bancaria, la segunda aunque fue clasificada como denuncia se trata del envío de una hoja de vida; los dos reclamos están dirigido al INSOR por inconformidad en apoyo para ingreso a una Universidad pública; y la queja es sobre un proceso de licitación de la Secretaría de Educación y Cultura del Tolima. Al respecto se evidenció respuesta por parte de la entidad aclarando la misión y el alcance de la misma, así como ofreciendo posibles alternativas de solución.

Sin embargo en que en el caso de la queja No. 2017PQR1189, si bien se informó de una primera respuesta no fue posible verificar por parte de Control Interno la trazabilidad de la respuesta final debido a que se presentaron fallas en el correo de la Contratista encargada de realizar la gestión con el ciudadano quien informó que las evidencias reposaban allí.

### Canales de atención

En cuanto a los canales de recepción se observa que los más usados son el correo electrónico con 466 requerimientos que corresponden al 51%, seguido del telefónico con 142 requerimientos es decir el 16%, y el presencial con 93 requerimientos es decir 10%.



PQRS ATENDIDAS POR CANAL		
Canal	Cantidad	%
Correo electrónico	466	51%
Telefónico	142	16%
Presencial	125	14%
Skype	93	10%
Web	61	7%
Correo certificado	20	2%
<b>Total</b>	<b>907</b>	<b>100%</b>

### Clasificación por dependencias y oportunidad en la respuesta

PQRS POR DEPENDENCIA		
Dependencia	Recibidas	Respuesta extemporánea
Subdirección de Gestión educativa	129	35
Subdirección de promoción y desarrollo	117	12
Atención al Ciudadano	628	4
Asesor de dirección	4	3
Secretaría General	3	2
Comunicaciones y prensa	7	1
Grupo financiero	1	1
Servicios Administrativos	2	1
Grupo Talento Humano	4	0
Oficina asesora de planeación	1	0
<b>Total</b>	<b>896</b>	<b>59</b>

Las dependencias con mayor número de PQRS recibidas son Atención al Ciudadano con 628 requerimientos, Subdirección de Gestión Educativa con 129 requerimientos y Subdirección de Promoción y Desarrollo con 117 requerimientos.

Pese a que la Oficina de atención al ciudadano ha realizado la socialización del protocolo de Atención al Ciudadano y se disminuyó el porcentaje de respuestas extemporáneas con respecto al primer semestre, continúa la observación respecto a la respuesta extemporánea de PQRS con 59 requerimientos, es decir el 6,6 % del total, no se contestaron en los tiempos exigidos por la ley. Las áreas con mayor cantidad de respuestas fuera de términos fueron la Subdirección de Gestión Educativa con 35 requerimientos y la Subdirección de Promoción y Desarrollo con 12 requerimientos.

En los informes de PQRS de tercer y cuarto trimestre de 2017, se habían reportado 70 PQRS con respuesta extemporánea, y al solicitar la relación de las mismas la oficina de Atención al Ciudadano observa que por errores de clasificación no eran 70 sino 59, presentando una diferencia de 11 PQRS, con respecto a lo publicado por la entidad. Se anexa la relación presentada.

### Requerimientos vencidos a este corte

Para este corte se tiene 1 requerimiento que no ha sido contestado y se encuentra fuera del tiempo establecido por ley para dar respuesta oportuna, se recomienda responder en el menor tiempo posible e identificar las causas de la demora para evitar próximos incumplimientos:

Radicado	Tipo de PQRS	Creación	Vencimiento	Dependencia
2017PQR1657	Petición	28/11/2017	20/12/2017	Servicios Administrativos

Cabe mencionar que la entidad adquirió el aplicativo de ORFEO para la gestión documental con el objetivo de facilitar el seguimiento a las PQRSD recibidas.

### Conclusiones y recomendaciones

Debido a que durante el segundo semestre de 2017 se dio respuesta extemporánea a 59 requerimientos, se reitera la observación respecto al incumplimiento por parte de la entidad de los plazos otorgados por la ley para dar respuesta a las PQRSD, evidenciando además la materialización del riesgo "Inoportunidad en la atención de PQR" identificado en la matriz de riesgos de la entidad.

Así mismo cabe mencionar lo expresado en el Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015. *Falta Disciplinaria. "La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, (...) constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario".*

Dado lo anterior se recomienda la elaboración de un plan de mejoramiento, encaminado a evitar que vuelva a incumplirse la ley y la materialización del riesgo. Se recomienda que dicho plan contemple una estrategia para que los líderes de proceso monitoreen continuamente las PQRSD asignadas a su proceso y se dé respuesta oportuna al ciudadano, de igual manera las medidas pertinentes frente al incumplimiento por parte de los Servidores Públicos Responsables de dar respuesta a las PQRSD.

De igual forma, nuevamente se recomienda revisar el contenido de las denuncias y quejas con el fin de verificar su correcta clasificación

Respecto a la situación por la cual no fue posible verificar la trazabilidad de la respuesta al ciudadano, se recomienda guardar una copia de este tipo de comunicaciones electrónicas en el equipo ya que son evidencia de la gestión realizada.

Finalmente se recomienda dar celeridad a los ajustes requeridos para el uso del aplicativo ORFEO con el fin de que toda la gestión de PQRSD se realice a través de esta herramienta, facilitando la trazabilidad y el seguimiento.



**CILIA INES GUIO PEDRAZA**  
Asesora con funciones en Control Interno



**PQRSD con respuesta extemporánea II semestre 2017**

No.	Fecha de creación	Radicado	Clasificación	Area responsable	Fecha de respuesta	Días Respuesta
1	03/08/2017	2017PQR1081	Petición	Subdirección de Promoción y Desarrollo	02/11/2017	66
2	22/08/2017	2017PQR1165	Petición	Subdirección de Promoción y Desarrollo	08/11/2017	57
3	10/10/2017	2017PQR1409	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	28/11/2017	36
4	30/08/2017	2017PQR1214	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	12/10/2017	32
5	13/12/2017	2017PQR1722	Petición	Subdirección de Promoción y Desarrollo	25/01/2018	32
6	11/09/2017	2017PQR1271	Invitación	Asesor dirección	20/10/2017	30
7	11/07/2017	2017PQR973	Petición	Subdirección de Promoción y Desarrollo	18/08/2017	29
8	28/07/2017	2017PQR1056	Petición	Comunicaciones y prensa	06/09/2017	29
9	08/09/2017	2017PQR1245	Petición	Subdirección de Promoción y Desarrollo	17/10/2017	28
10	05/07/2017	2017PQR943	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	14/08/2017	27
11	14/12/2017	2017PQR1733	Consulta	Subdirección de Gestión Educativa	19/01/2018	27
12	13/12/2017	2017PQR1723	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	17/01/2018	26
13	15/12/2017	2017PQR1744	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	19/01/2018	26
14	15/12/2017	2017PQR1741	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	19/01/2018	26
15	11/07/2017	2017PQR976	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	14/08/2017	25
16	21/08/2017	2017PQR1161	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	22/09/2017	25
17	23/10/2017	2017PQR1479	Consulta	Subdirección de Gestión Educativa	24/11/2017	25
18	22/12/2017	2017PQR1757	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	25/01/2018	25
19	11/07/2017	2017PQR972	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	11/08/2017	24
20	27/07/2017	2017PQR1055	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	29/08/2017	24
21	03/08/2017	2017PQR1084	Petición	Secretaría General	05/09/2017	24
22	13/10/2017	2017PQR1447	Petición	Subdirección de Promoción y Desarrollo	15/11/2017	24
23	25/10/2017	2017PQR1499	Consulta	Subdirección de Gestión Educativa	27/11/2017	24
24	14/12/2017	2017PQR1734	Consulta	Subdirección de Gestión Educativa	16/01/2018	24
25	16/12/2017	2017PQR1745	Petición	Oficina de Servicio al Ciudadano	18/01/2018	24
26	12/07/2017	2017PQR982	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	12/08/2017	23
27	22/08/2017	2017PQR1162	Petición	Subdirección de Promoción y Desarrollo	21/09/2017	23
28	28/08/2017	2017PQR1198	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	27/09/2017	23
29	28/08/2017	2017PQR1195	Petición	Subdirección de Promoción y Desarrollo	27/09/2017	23
30	14/07/2017	2017PQR997	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	14/08/2017	22
31	03/08/2017	2017PQR1088	Consulta	Subdirección de Promoción y Desarrollo	01/09/2017	22
32	18/10/2017	2017PQR1459	Petición	Oficina de Servicio al Ciudadano	16/11/2017	22
33	14/11/2017	2017PQR1572	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	13/12/2017	22
34	06/07/2017	2017PQR953	Petición	Asesor dirección	04/08/2017	21
35	26/07/2017	2017PQR1041	Petición	Subdirección de Promoción y Desarrollo	23/08/2017	21
36	31/08/2017	2017PQR1228	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	28/09/2017	21
37	15/12/2017	2017PQR1738	Petición	Oficina de Servicio al Ciudadano	12/01/2018	21
38	25/08/2017	2017PQR1187	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	21/09/2017	20
39	02/10/2017	2017PQR1372	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	27/10/2017	20
40	01/11/2017	2017PQR1527	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	28/11/2017	20
41	21/11/2017	2017PQR1609	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	18/12/2017	20
42	15/12/2017	2017PQR1743	Petición	Subdirección de Promoción y Desarrollo	11/01/2018	20
43	07/07/2017	2017PQR957	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	02/08/2017	19
44	21/07/2017	2017PQR1020	Invitación	Subdirección de Gestión Educativa	16/08/2017	19
45	09/08/2017	2017PQR1100	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	04/09/2017	19
46	09/08/2017	2017PQR1101	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	04/09/2017	19
47	25/08/2017	2017PQR1188	Petición	Secretaría General	20/09/2017	19
48	28/08/2017	2017PQR1197	Invitación	Asesor dirección	21/09/2017	19

**PQRSD con respuesta extemporánea II semestre 2017**

No.	Fecha de creación	Radicado	Clasificación	Area responsable	Fecha de respuesta	Días Respuesta
49	04/10/2017	2017PQR1375	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	30/10/2017	19
50	31/10/2017	2017PQR1519	Denuncia	Oficina de Servicio al Ciudadano	24/11/2017	19
51	01/11/2017	2017PQR1532	Petición	Subdirección de Promoción y Desarrollo	27/11/2017	19
52	02/11/2017	2017PQR1539	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	28/11/2017	19
53	11/08/2017	2017PQR1112	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	05/09/2017	18
54	16/08/2017	2017PQR1144	Invitación	Subdirección de Gestión Educativa	08/09/2017	18
55	25/08/2017	2017PQR1190	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	19/09/2017	18
56	05/10/2017	2017PQR1390	Petición	Grupo financiero	30/10/2017	18
57	06/10/2017	2017PQR1397	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	31/10/2017	18
58	24/08/2017	2017PQR1180	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	15/09/2017	17
59	28/11/2017	2017PQR1657	Petición	Servicios administrativos	Sin respuesta a la fecha de corte	