

COMUNICACIÓN INTERNA
INSOR-20201200000043
20201200000043

Bogotá D. C., 20 de enero de 2020

PARA: **NATALIA MARTINEZ PARDO**
Directora General

DE: **CILIA INÉS GUIO PEDRAZA**
Asesora Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD- Segundo Semestre 2019

Cordial Saludo Doctora Natalia:

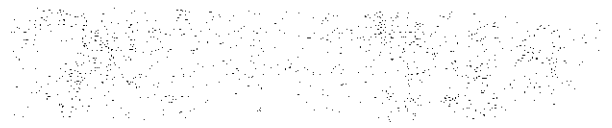
Para su conocimiento remito informe de seguimiento al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD- Segundo Semestre 2019, realizado por la dependencia de Control Interno. Es de resaltar que la entidad ha venido cumpliendo con las respuestas en términos de atención, calidad y oportunidad, sin embargo se presentan algunas observaciones al proceso en el documento anexo.

Con un atento saludo,



CILIA INES GUIO PEDRAZA
Asesora Control Interno

*Zacari
Naucoy R.
Enero 20/2020
3:20 p.m.*



1941
1942
1943

1944
1945

1946
1947

1948
1949

1950
1951

1952
1953

1954
1955

1956
1957

1958
1959

1960
1961

1962
1963

1964
1965

1966
1967

1968
1969



**FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO A LA
GESTIÓN INSTITUCIONAL**

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

NOMBRE DEL INFORME	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD-II SEMESTRE 2019	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME		
		Día	Mes	Año
		15	01	2020
RESPONSABLE PROCESO AL QUE SE REALIZA EL SEGUIMIENTO	SECRETARIA GENERAL - SERVICIO AL CIUDADANO			
PERIODO DEL SEGUIMIENTO	FECHA INICIAL: 1 de Julio de 2019			
	FECHA FINAL: 31 de Diciembre de 2019			
OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO	En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2019.			

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Para la elaboración del informe se analizó la matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre, y los informes del tercer y cuarto trimestre del 2019 presentados por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano del Instituto Nacional para Sordos -INSOR-, por el periodo comprendido entre 01 de julio y el 31 de diciembre de 2019, con el objetivo de identificar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta y verificar que lo solicitado por el peticionario le haya sido resuelto puntualmente; resultado de lo anterior, se generaran las recomendaciones a que haya lugar.

Así mismo, para el seguimiento correspondiente a las PQRSD se toma como fuente de información la matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente al II Semestre publicada en página web institucional, el Sistema de ORFEO, peticiones ingresadas a través de los canales de servicio: correo electrónico, sitio web, correo certificado, página web, Skype, video chat LSC, presencial y teléfono; así mismo, los requerimientos tramitados a través de las mesas de ayuda SUIT que se resuelven a través de los canales de atención antes mencionados.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

I- Atención a las PQRSD recepcionadas por el área de Servicio al Ciudadano del INSOR

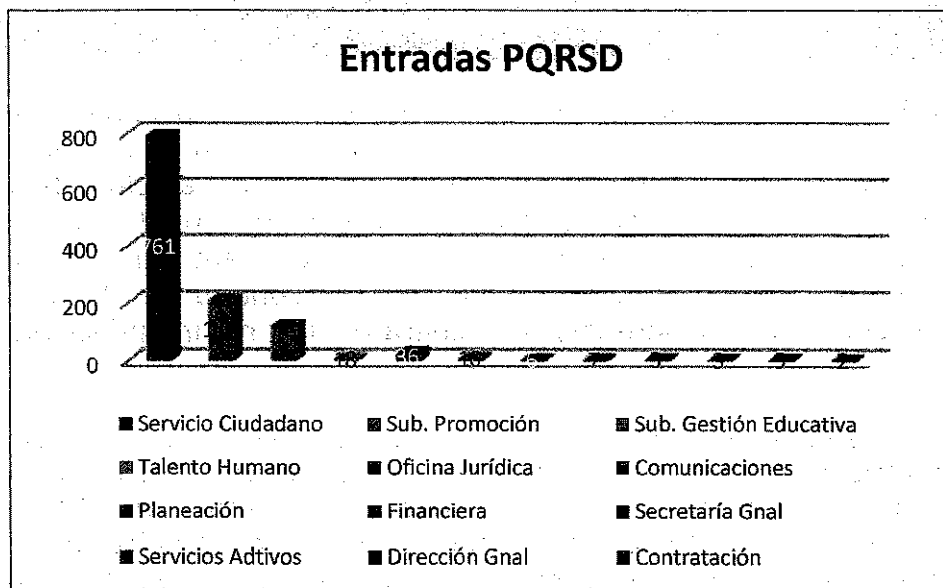
Handwritten signature

I. ATENCIÓN A LAS PQRSD RECEPCIONADAS POR EL ÁREA DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL INSOR

De acuerdo con la información contenida en los informes del tercer y cuarto trimestre y la matriz de seguimiento de las PQRSD de Servicio al Ciudadano, se pudo establecer que dentro del período evaluado (01 de julio al 31 de diciembre de 2019), INSOR presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

1. Entradas de las PQRSD: Mediante el análisis y consulta realizada por la dependencia de Control Interno a los informes y la matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre publicada en página web institucional, las dependencias generaron la entrada de 1.074 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

Gráfica No. 1



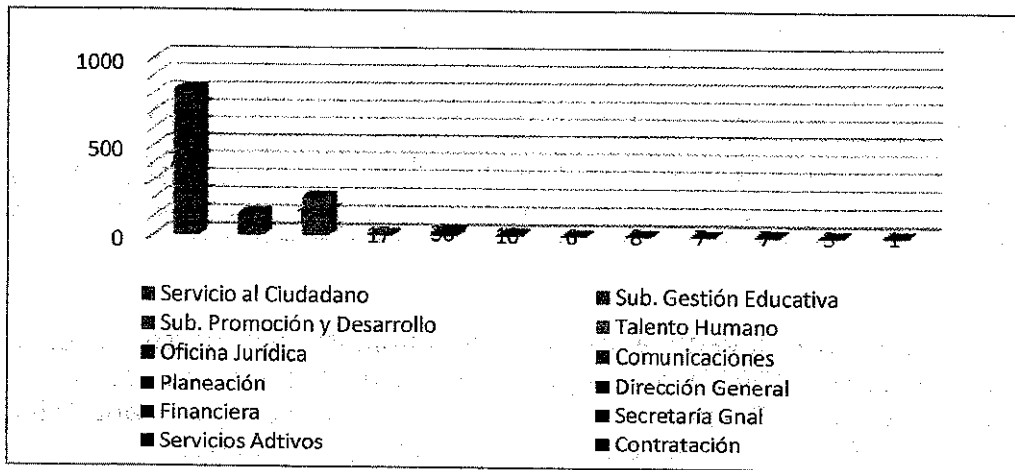
Fuente: Informes de III y IV Trimestre de 2019 y Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 15/01/2020

Como se observa en la gráfica, Servicio al Ciudadano encabeza la lista con 761 peticiones, se aprecia también que la Subdirección de Promoción y Desarrollo ocupa el segundo lugar con 136 peticiones, seguido de la Subdirección de Gestión Educativa con 82 peticiones; posteriormente siguen las consultas dirigidas a Jurídica con 36, Talento Humano con 18, Comunicaciones con 10, Dirección General con 8, Financiera con 7, Planeación y Sistemas con 6, Secretaria General con 5, Servicios Administrativos con 3 y Contratación con 2.



2. Salidas de las PQRSD: Conforme al análisis realizado por la dependencia de Control Interno a la matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente al II Semestre publicada en página web institucional, los informes de tercer y cuarto trimestre, en el periodo objeto del presente seguimiento se dieron trámite a un total de 1.156 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así:

Gráfica No. 2



Fuente: Orfeo, Informes de III y IV Trimestre de 2019 y Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 15/01/20

Teniendo en cuenta lo reflejado en la gráfica, la Servicio al Ciudadano lidera la salida de respuesta a las peticiones (788) y en segundo lugar la Subdirección de Promoción y Desarrollo (185).

Es de anotar que 85 entradas correspondiente al III Trimestre de 2019 requirieron respuesta para el mes de julio (Segundo semestre de la vigencia 2019), situación que incide en la diferencia con las entradas.

Como se observa en la gráfica, Servicio al Ciudadano encabeza la lista con 788 peticiones, se aprecia también que la Subdirección de Promoción y Desarrollo ocupa el segundo lugar con 185 peticiones, seguido de la Subdirección de Gestión Educativa con 88 peticiones; posteriormente siguen las consultas dirigidas a Jurídica con 36, Talento Humano con 17, Comunicaciones con 10, Dirección General con 8, Secretaría General con 7, Financiera con 7, Planeación y Sistemas con 6, Servicios Administrativos con 3 y Contratación con 1.

afu



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08
 VERSIÓN: 02
 FECHA: 09/08/2019

Con base en lo anterior, las 1.156 respuestas a PQRSD son un indicativo de la gestión llevada a cabo por las diferentes dependencias.

En la mesa de ayuda SUIT se reporta la siguiente información de respuestas a PQRSD, cifras que ya se encuentran vinculadas a la Subdirección de Gestión Educativa y Subdirección de Promoción y Desarrollo de los análisis anteriores.

Pregunta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas en línea (uso de medios electrónicos)?	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	26	51	49	48	51	27	51	29	57	21	27	8	445
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	2	8	4	12	2	5	5	1	2	2	2	0	45
¿Número total de solicitudes resueltas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	28	59	53	60	53	32	56	30	59	23	29	8	490
¿Número de PQRD recibidas?	28	59	53	60	53	32	56	30	59	23	29	8	490
¿Cuenta con acuerdos de niveles de servicio (ANS)?	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No

Es de anotar que una vez llevado a cabo el seguimiento por parte de ésta Oficina, se observa que de las 1.074 PQRSD que ingresaron en el segundo semestre de la vigencia 2019 por correo electrónico, Skype, correo certificado, sitio web y llamada telefónica se dio respuesta a 1.074 PQRSD, lo cual obedece a un porcentaje del 100%.

1. PQRSD con respuesta extemporánea: Durante el periodo de seguimiento se puede observar en los informes que se reportaron 3 PQRSD fueron resueltas extemporáneamente, así:

Cuadro No. 1

DEPENDENCIA	No. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
Talento Humano	1
Sub. Gestión Educativa	2
TOTAL	3

Fuente: Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 15/01/20

De acuerdo con la información analizada por la dependencia de Control Interno, el promedio de días de atraso de las 3 respuestas extemporaneas se cuantificaron en días, así:

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

Cuadro No. 2

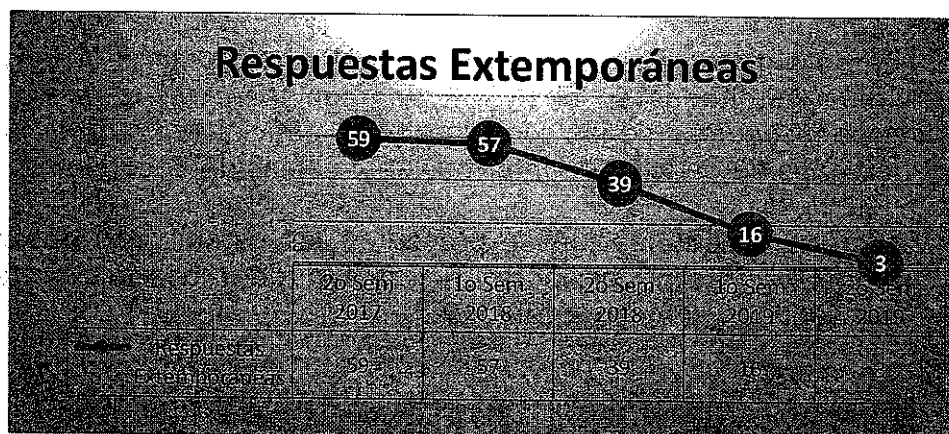
DEPENDENCIA	No. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	PROMEDIO DÍAS DE ATRASO
Talento Humano	1	1
Sub. Gestión Educativa	2	1
TOTAL	3	1

Fuente: Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 15/01/20

Con relación al cuadro anterior, la Subdirección de Gestión Educativa presentó el mayor número de respuestas extemporáneas (2).

Frente a las respuestas extemporáneas, se observó una disminución considerable con relación al último seguimiento (Primer Semestre de 2019):

Gráfica No. 4



- 1. PQRSD por tipo de petición:** De acuerdo con las estadísticas observadas por la dependencia de Control Interno en los Informes del III y IV trimestre de 2019, la matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre publicada en página web institucional y Orfeo, se llevaron a cabo las siguientes clases de peticiones:

Handwritten signature

**FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO A LA
GESTIÓN INSTITUCIONAL**

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

Cuadro No. 3

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
Derecho de Petición de Interés General y Particular	1.041	90
Derecho de Petición de Información y Copias de Documentos	16	1.3
Quejas y Reclamos	3	0.2
Consultas	47	4.0
Sugerencias	1	0.08
Solicitudes que se reciban de los Honorables Congressistas	1	0.08
Peticiones Preferenciales	13	1.1
Peticiones Fuera de la Competencia del INSOR	34	2.9
TOTAL	1.156	100

Fuente: Informes de III y IV trimestre de 2019 Servicio al Ciudadano. Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 16/01/20

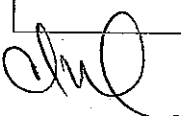
Se aprecia en el cuadro anterior que las peticiones de interés general y particular (1.041) son las peticiones más trámitadas en el INSOR, las cuales se resuelven a través de las diferentes dependencias, seguidas de las consultas (47), peticiones fuera de la competencia del INSOR (34) y derechos de petición de información y copias de documentos (16).

5. Medio de Recepción: A continuación se presentan las estadísticas observadas por la dependencia de Control Interno, respecto del medio de recepción preferido por los usuarios durante el segundo semestre de 2019.

Cuadro No. 4

MEDIO DE RECEPCION	No. PQRSD
Presencial	199
Telefónica	217
Correo Electrónico	607
Video Chat LSC	9
Sitio Web	15
Correo Certificado	27
TOTAL	1.074

Fuente: Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 16/01/20



6. Verificación Trámite a Peticiones. Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas (1.074), se tomó una muestra aleatoria de 100 peticiones, revisando el tiempo (Oportunidad) y materialidad de respuesta; al igual que los temas más consultados.

Cuadro No. 5

DEPENDENCIA	OPORTUNIDAD			TOTAL
	SI	NO	N/A	
Servicio al Ciudadano	60	-	-	60
Comunicaciones	2	-	-	2
Jurídica	6	-	-	6
Sub. Gestión Educativa	19	1	-	20
Sub. Promoción y D.	12	-	-	12
TOTALES	99	1	-	100

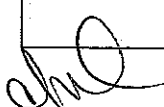
Fuente: Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre 2019

Teniendo en cuenta los resultados consignados en el cuadro anterior y los reportes arrojados por la matriz de Registro Público de Derechos de Petición correspondiente al II Semestre de 2019, en el INSOR se presenta una tasa menor de respuestas por fuera de los términos en comparación por los semestres antes analizados.

De otra parte, se tomó otra muestra de 20 radicados en ORFEO, los cuales fueron revisados, encontrando que contiene información de radicado y anexos dentro del aplicativo a conformidad. A continuación, el detalle de los radicados:

Cuadro No. 6

Radicados	Observaciones
20192500013669	Presenta información
20192500013719	Presenta información y evidencia de la respuesta
20192500013859	Presenta información y evidencia de la respuesta
20192500013889	Presenta información y evidencia de la respuesta
20192500014159	Presenta información y evidencia de la respuesta
20192500014339	Presenta información y evidencia de la respuesta
20192500014509	Presenta información y evidencia de la respuesta
20192500015009	Presenta información y evidencia de la respuesta



**FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO A LA
GESTIÓN INSTITUCIONAL**

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

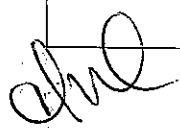
20192500015129	Presenta información y evidencia de la respuesta
20192500015209	Presenta información y evidencia de la respuesta
20192500015759	Presenta información y evidencia de la respuesta
20192500016659	Presenta información y evidencia de la respuesta
20192500016799	Presenta información y evidencia de la respuesta
20192500017319	Presenta información y evidencia de la respuesta
20192500017809	Presenta información y evidencia de la respuesta
20192500018719	Presenta información y evidencia de la respuesta
20192500019249	Presenta información y evidencia de la respuesta
20192500019729	Presenta información y evidencia de la respuesta
20192500019939	Presenta información y evidencia de la respuesta
20192500022329	Presenta información y evidencia de la respuesta

➤ **Ejes Temáticos más consultados:**

Se revisaron los "Ejes Temáticos Consultados" observando en los informes que se evidenció un total de los 15 temas clasificados, los cuatro (4) temas más consultados corresponden a las áreas de Servicio al Ciudadano, Subdirección de Gestión Educativa, Subdirección de Promoción y Desarrollo, y Oficina Asesora Jurídica, así:

Cuadro No. 7

EJES TEMÁTICOS		No. CONSULTAS
1	Curso de lengua colombiana de señas LCS persona natural	215
2	Interpretes	135
3	Otros	91
4	Inclusión laboral para población sorda	88
5	Inclusión social	87
6	Inclusión educativa	86



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

7	Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios de proveedores	71
8	Talleres de sensibilización / persona jurídica	63
9	Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	56
10	Salud	50
11	Accesibilidad	49
12	Inclusión laboral población oyente	29
13	Asesoría a estudiantes	36
14	Información estadística	15
15	Inclusión educativa y laboral	2

Fuente: Informes de III y IV trimestre de 2019 Servicio al Ciudadano.

OBSERVACIONES

1. La dependencia de Control Interno resalta la importancia de la labor desarrollada durante el segundo semestre de la vigencia por el proceso de PQRSD encabezado por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, las áreas misionales y de apoyo de la entidad, ya que se evidenció por parte de la dependencia de Control Interno que los controles al proceso han tenido resultados favorables, el servicio de respuestas prestado a la ciudadanía da cuenta de un mejoramiento en atención y oportunidad. Así mismo, de la comparación que resulta de analizar el segundo semestre de 2017, el primer semestre de 2018, el segundo semestre de 2018, el primer semestre de 2019 y el segundo semestre de 2019 se pudo identificar que las respuestas extemporáneas disminuyeron considerablemente, pasaron de 59 a 57, de 39 a 16, y posteriormente a 3 respectivamente.
2. El proceso de PQRSD involucra a todas las áreas y grupos de trabajo de la entidad, y es importante recordar que las respuestas extemporáneas frente a los términos legales pueden generar una falta disciplinaria de acuerdo con 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"*.
3. Pese a que el Instituto emplea la herramienta de gestión documental ORFEO y el sistema consolida la totalidad de las PQRSD, respuestas y trazabilidad correspondiente al III y IV Trimestre de la vigencia 2019, es importante advertir

alm

**FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO A LA
GESTIÓN INSTITUCIONAL**

CÓDIGO: FOEC08
VERSIÓN:02
FECHA: 09/08/2019

nuevamente que los reportes no son parametrizables y no se producen alertas a las PQRSD que están próximas a vencer en términos de ley razón por la cual el control a las respuestas se realiza mediante seguimiento y apropiación con los líderes de las áreas.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano que los informes trimestrales de PQRSD correspondientes al III y IV trimestre de la vigencia, que hacen parte del semestre objeto de seguimiento, guarden relación con la información registrada en las bases de datos del registro público de derechos de petición del segundo semestre del Instituto, lo anterior, en atención a que la dependencia de Control Interno a la hora de realizar el seguimiento a los documentos encuentra que las cifras reportadas en los informes de gestión no tienen coherencia con la información registrada en la matriz de registro público de derechos de petición del segundo semestre de la vigencia, situación que genera contradicción en la información.

Finalmente, es importante brindar un servicio continuo y sin interrupciones a la ciudadanía a través de los canales oficiales, máxime cuando los funcionarios del Instituto se encuentren participando de eventos institucionales por fuera de la sede de la entidad, lo anterior, con el fin garantizar la excelencia de la prestación del servicio al ciudadano en lo pertinente a la atención de PQRSD.

ASESOR DE CONTROL INTERNO

Firma.

Nombre:

*Informe proyectado por:
Nombre: Fernando Jaimes
Rol: Profesional Espc. Control Interno*