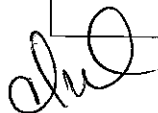


FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08
VERSIÓN:01
FECHA: 23/08/2018

PROCESO:	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD-I SEMESTRE 2019	FECHA DEL INFORME		
		Día	Mes	Año
		31	07	2019
RESPONSABLE DEL PROCESO:	SECRETARIA GENERAL - SERVICIO AL CIUDADANO			
FECHA DE REALIZACIÓN DEL SEGUIMIENTO:	Fecha de inicio: 1 DE ENERO DE 2019			
	Fecha de terminación: 31 DE JULIO DE 2019			
OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO				
<p>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 primer semestre de la vigencia 2019.</p>				
DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO				
<p>Para la elaboración del informe se analizó la matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre, y los informes del primer y segundo 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 enero y el 31 de julio 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.</p> <p>Para el seguimiento en mención se toma como fuente de información la matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I 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.</p> <p>A continuación, se detalla la estructura del presente informe:</p> <p>I- Atención a las PQRSD recepcionadas por el área de Servicio al Ciudadano del INSOR.</p>				

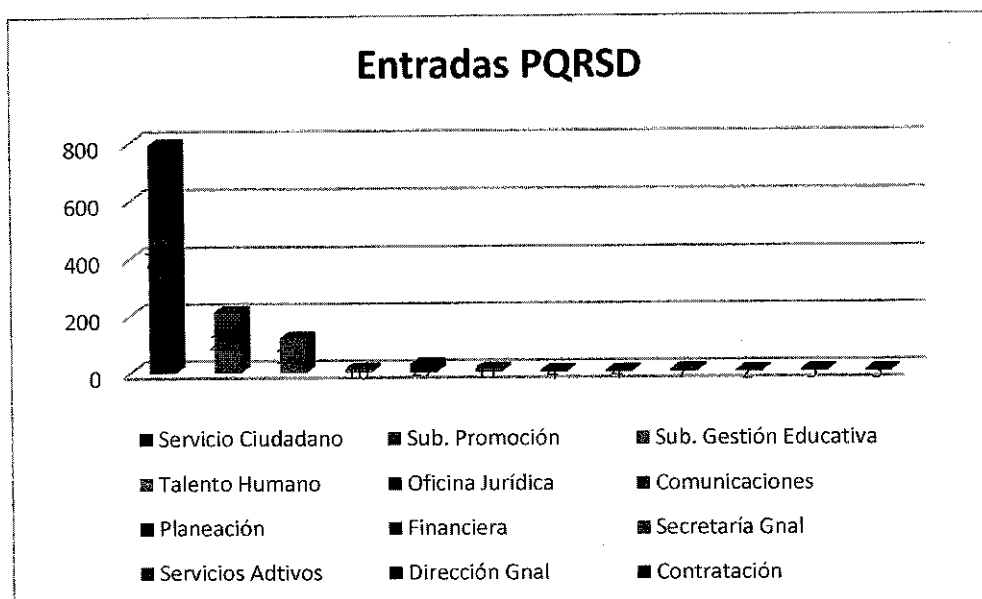


I. ATENCIÓN A LAS PQRSD RECEPCIONADAS POR EL ÁREA DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL INSOR

De acuerdo con la información contenida en los informes del primer y segundo trimestre y la matriz de seguimiento de las PQRSD de Servicio al Ciudadano, se pudo establecer que dentro del período evaluado (01 de enero al 31 de julio 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 I Semestre publicada en página web institucional, las dependencias generaron la entrada de 1.197 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

Gráfica No. 1



Fuente: Informes de I y II Trimestre de 2019 y Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 30/07/19

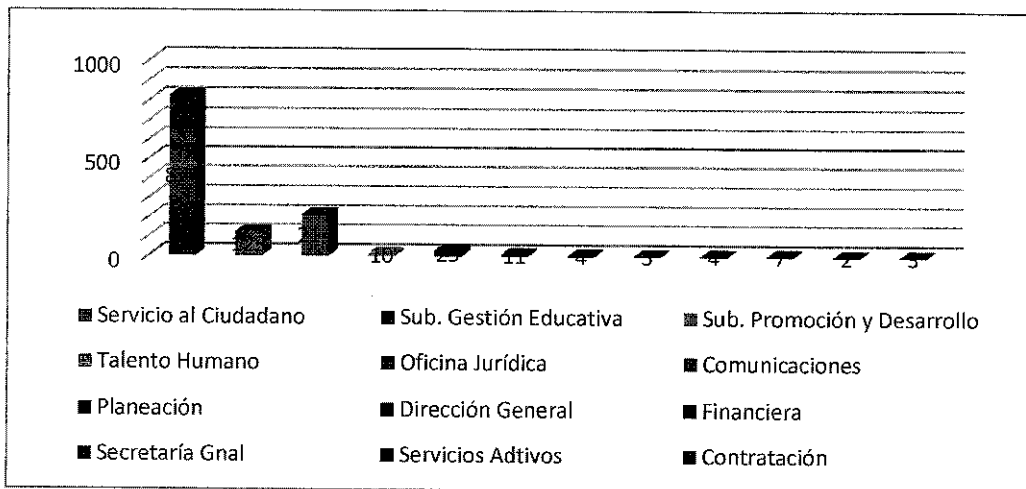
Como se observa en la gráfica, Servicio al Ciudadano encabeza la lista con 793 peticiones, se aprecia también que la Subdirección de Promoción y Desarrollo ocupa el segundo lugar con 211 peticiones, seguido de la Subdirección de Gestión Educativa con 120 peticiones; posteriormente siguen las consultas dirigidas a Jurídica con 27, Comunicaciones con 11, Talento Humano con 10, Secretaría General con 7, Dirección General con 5, Financiera con 4, Planeación y Sistemas con 4, Contratación con 3 y Servicios Administrativos 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 I

ahc

Semestre publicada en página web institucional, los informes de primer y segundo trimestre, en el periodo objeto del presente seguimiento se dieron trámite a un total de 1.236 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así:

Gráfica No. 2



Fuente: Orfeo, Informes de I y II Trimestre de 2019 y Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 30/07/19

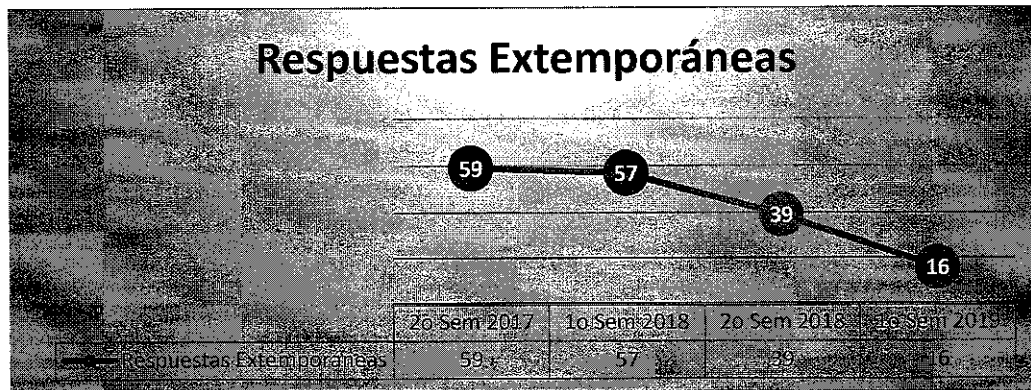
Teniendo en cuenta lo reflejado en la gráfica, la Servicio al Ciudadano lidera la salida de respuesta a las peticiones (824) y en segundo lugar la Subdirección de Promoción y Desarrollo (214).

Es de anotar que 39 entradas correspondiente al IV Trimestre de 2018 requirieron respuesta para el mes de enero (Primer 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 824 peticiones, se aprecia también que la Subdirección de Promoción y Desarrollo ocupa el segundo lugar con 214 peticiones, seguido de la Subdirección de Gestión Educativa con 123 peticiones; posteriormente siguen las consultas dirigidas a Jurídica con 29, Comunicaciones con 11, Talento Humano con 10, Secretaría General con 7, Dirección General con 5, Financiera con 4, Planeación y Sistemas con 4, Contratación con 3 y Servicios Administrativos con 2.

De acuerdo con lo observado en el informe de PQRSD correspondiente al Segundo Semestre de 2018 se dio respuesta a PQRSD, así:

Gráfica No. 4



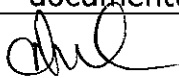
- 1. PQRSD por tipo de petición:** De acuerdo con las estadísticas observadas por la dependencia de Control Interno en los Informes del I y II trimestre de 2019, la matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre publicada en página web institucional y Orfeo, se llevaron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

Cuadro No. 3

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
Derecho de Petición de Interés General y Particular	1.108	92.5
Derecho de Petición de Información y Copias de Documentos	67	5.5
Quejas y Reclamos	0	0
Consultas	0	0
Invitaciones	0	0
Solicitudes que se reciban de los Honorables Congresistas	0	0
Peticiones Preferenciales	0	0
Peticiones Fuera de la Competencia del INSOR	22	1.8
TOTAL	1.197	100

Fuente: Informes de I y II trimestre de 2019 Servicio al Ciudadano.

Se aprecia en el cuadro anterior que las peticiones de interés general y particular (1.108) son las peticiones más trámitadas en el INSOR, las cuales se resuelven a través de las diferentes dependencias, seguidas de derechos de petición de información y copias de documentos (67), y peticiones fuera de la competencia del INSOR (22).



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 primer semestre de 2019.

Cuadro No. 4

MEDIO DE RECEPCION	No. PQRS
Presencial	255
Telefónica	364
Correo Electrónico	517
Video Chat LSC	17
Sitio Web	14
Correo Certificado	30
*TOTAL	1.197

Fuente: Informes de I y II trimestre de 2019 Servicio al Ciudadano.

6. Verificación Trámite a Peticiones. Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas (1.197), se tomó una muestra aleatoria de 100 peticiones, revisando el tiempo (Oportunidad) y materialidad de respuesta; al igual que los temas más consultados.

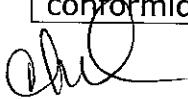
Cuadro No. 5

DEPENDENCIA	OPORTUNIDAD			TOTAL
	SI	NO	N/A	
Servicio al Ciudadano	73	-	-	73
Comunicaciones	1	-	-	1
Jurídica	4	-	-	4
Sub. Gestión Educativa	11	-	-	11
Sub. Promoción y D.	12	-	-	12
TOTALES	100	-	-	100

Fuente: Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I 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 I 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:



FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

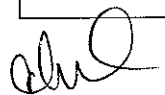
CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:01

FECHA: 23/08/2018

Cuadro No. 6

Radicados	Observaciones
20192500001369	Presenta información
20192500001379	Presenta información
20192500001389	Presenta información
20192500001399	Presenta información
20192500001419	Presenta información
20192500001429	Presenta información
20192500001459	Presenta información
20192500001469	Presenta información
20192500001479	Presenta información
20192500001489	Presenta información
20192500001499	Presenta información
20192600001409	Presenta información
20192600001449	Presenta información
20192600001509	Presenta información
20192500001519	Presenta información
20192500001529	Presenta información
20192500001539	Presenta información
20192500001549	Presenta información
20192500001559	Presenta información
20192500001569	Presenta información



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

➤ **Ejes Temáticos más consultados:**

Se revisaron los "Ejes Temáticos Consultados" observando en los informes que se evidenció un total de los 8 temas clasificados, los cuatro (4) temas más consultados corresponden a las áreas de Servicio al Ciudadano, Subdirección de Gestión Educativa y Subdirección de Promoción y Desarrollo, así:

Cuadro No. 7

EJES TEMÁTICOS		No. CONSULTAS
1	Taller de Sensibilización/ Curso de Lengua de señas	347
2	Asesorías y/o consultas inclusión laboral	152
3	Asesorías y/o consultas temas generales	143
4	Interpretes	132
5	Asesorías y/o consultas inclusión educativa	123
6	Certificado de discapacidad	72
7	Asesorías y/o consultas contenidos accesibles	56
8	Denuncias sobre otra entidad	0

Fuente: Informes de I y II trimestre de 2019 Servicio al Ciudadano.

OBSERVACIONES

1. Se resalta la labor que ha venido desarrollando 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 y el primer semestre de 2019 se pudo identificar que las respuestas extemporáneas disminuyeron considerablemente, pasaron de 59 a 57, y de 39 a 16, respectivamente.

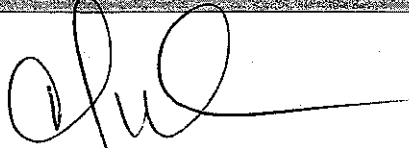

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:01

FECHA: 23/08/2018

2. Es importante recordar que el proceso involucra a todas las áreas de la entidad y que el incumplimiento a los términos legales en las respuestas puede 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. El Instituto cuenta con la herramienta de gestión documental ORFEO, el sistema actualmente presenta la totalidad de la información consolidada del I y II Trimestre de la vigencia 2019, sin embargo 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.
4. Se recomienda que los informes semestrales de PQRSD sean publicados en la página web de la entidad dentro de un plazo razonable y proactivo, lo anterior, en atención a que el inciso 2 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que "La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.". El informe correspondiente al Primer Semestre de 2019 se publicó el día 30 de julio de 2019, situación que altera el rol de evaluación y seguimiento de la dependencia de Control Interno ya que pone en riesgo el cumplimiento dentro de los terminos establecidos en el Programa Anual de Auditoría.

ASESOR DE CONTROL INTERNO	PROFESIONAL DE CONTROL INTERNO
	
Firma. Nombre: CILIA INES GUIO PEDRAZA	Firma. Nombre: FERNANDO JAMES JAIMES