



20212500000293

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No: **20212500000293**

Fecha: *09-04-2021



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

I TRIMESTRE 2021



Contenido

Contenido	2
1.Introducción	3
2. Objetivo	5
3. Metodología	6
4. Alcance del Informe.....	6
5. Canales de Atención de la Entidad para la Recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.....	6
6. Volumen de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD	8
7. Cantidad de PQRSD Recibidas por Canal	9
8. Ejes Temáticos Consultados	10
9.Tipo de Usuario.....	11
9.1. Persona Natural.....	12
9.1.1. Distribución por Género	13
9.1.2. Condición de Discapacidad Reportada.....	15
9.1.3. Rango de Edad Reportada	16
9.1.4. Atención Preferencial Reportada.....	18
9.2. Persona Jurídica.....	18
9.2.1. Principales Ejes Temáticos Consultados por Entidades Públicas	19
9.2.2. Principales Ejes Temáticos Consultados por Entidades Privadas.....	20
10.PQRSD Recibidas por Departamentos y otros Países.....	21
11. Términos de Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	22
12. Gestión de Respuestas de las PQRSD por Dependencias.....	22
12.1. Promedio de días Hábiles de Respuesta	23
13. Aplicación Decreto 103 de 2015	24
14. Participación Ciudadana	25
14.1. Al Día con la Dirección	25
15. Observaciones y Recomendaciones	25



I Trimestre 2021

1. Introducción

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, del Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, en el Decreto reglamentario 2641 de 2012 y en la herramienta denominada “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” definida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, la entidad elaboró el informe de gestión de PQRSD formulados por los ciudadanos durante la vigencia del 1 de Enero al 31 de Marzo de 2021.

Para la elaboración de este documento se tuvieron en cuenta las solicitudes clasificadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y en el Protocolo de Servicio al Ciudadano, con los conceptos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, registradas durante el período analizado. Esta información constituye el soporte del presente documento y le permite a la entidad hacer el respectivo seguimiento y posterior control a los diferentes requerimientos de los ciudadanos y usuarios.

De conformidad con los artículos 14, 21 y 30 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver los diferentes requerimientos de acuerdo con las modalidades y con el propósito de contar con el control conceptual que da el lineamiento institucional al presente documento, se presentan las siguientes definiciones:

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1755 de 2015. Artículo 13).

Derecho de petición de interés general y particular: El que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades (15 días hábiles).



Solicitud de Información: Consultas escritas o verbales a las autoridades en relación con las materias a su cargo y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales. Estas consultas deberán tramitarse con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad y resolverse en un plazo máximo de treinta (10 días).

Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. (10 días hábiles)

Derecho de Petición de Copias de Documentos: requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. (10 días hábiles).

Derecho de petición Consulta: Formulación de consultas escritas o verbales al Instituto Nacional para Sordos-INSOR, asuntos relacionados con los temas de nuestra competencia, para que previo a un análisis jurídico y/o técnico se emita el correspondiente concepto. (30 días hábiles).

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento e inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores(as) públicos(as) en desarrollo de sus funciones, lo cual supone un procedimiento administrativo de investigación de la conducta del servidor público. (15 días hábiles).

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud, la cual está supeditada al procedimiento administrativo o técnico previsto para la prestación del servicio. (15 días hábiles).

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad. (15 días hábiles).

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de hechos o conductas presuntamente violatorias de normas que tienen sanción, es decir conductas punibles, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. (15 días hábiles). Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades concretas.



Solicitudes de los Honorables Congresistas: Solicitudes de información en general. (5 días hábiles) “deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes al radicado de las mismas (Ley 5 de 1992, art.258).

Peticiones preferenciales: Peticiones realizadas por un periodista (Respuesta prioritaria inferior a 10 días hábiles). Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada (Se debe tomar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.)

Peticiones fuera de la competencia del INSOR: Trasladar la petición a la autoridad competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario (5 días hábiles).

Peticiones entre autoridades: Todas las solicitudes de información o documentos realizadas por una autoridad se dará respuesta dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Acciones de tutelas y/o Acciones Populares: **Acción de tutela:** es un mecanismo que tiene por objeto la protección de los derechos constitucionales fundamentales, “...” Se encuentra consagrada en el Art. 86 CN y ha sido reglamentada por los decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000. **Acciones Populares:** Son los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos. Las acciones populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible. Ley 472 de 1998 (5 días hábiles).

2. Objetivo

Informar en un lenguaje claro a la ciudadanía y a la Dirección General sobre el desempeño de la Oficina de Servicio al Ciudadano con relación al servicio de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias que allegan al Instituto Nacional para Sordos-INSOR a través de los diferentes canales establecidos por la entidad para la recepción de estas.



3. Metodología

El presente informe se soporta en la información brindada por parte del aplicativo ORFEO, usado para la gestión documental y de correspondencia del Instituto Nacional para Sordos-INSOR y de la construcción de la Matriz Principal Seguimiento PQRSD 2021 de la información diligenciada en el Formulario de Recepción de PQRSD-FOSC07.

4. Alcance del Informe

El presente informe presenta los trámites recibidos por parte del Instituto Nacional para Sordos-INSOR y radicados como peticiones de interés general y particular, peticiones de información e información pública, petición de copias de documentos, quejas, reclamos, sugerencias, consultas y denuncias, que se tramitan por medio escrito, presencial y virtual, a través de los canales con los que cuenta la entidad como son: el correo electrónico (contacto@insor.gov.co), página web (<http://www.insor.gov.co/home/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias/>), correspondencia y atención presencial (Carrera 89 A No. 64C - 30), líneas telefónicas (57-1) 4391221- celular y WhatsApp 3124324495 y Skype chat(atencionciudadanoinsor) durante el periodo comprendido a partir del 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2021.

5. Canales de Atención de la Entidad para la Recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

El Instituto Nacional para Sordos-INSOR tiene dispuestos los siguientes canales de atención para los ciudadanos, a través de los cuales se reciben todos los requerimientos: *Ver Tabla 1 Canales de Atención para la recepción de las PQRSD*

1. **Canal de servicio para atención presencial:** En la actualidad no está disponible este canal, por la situación de emergencia por el Covid-19 que atraviesa el país.
2. **Canal de servicio para atención telefónica:** (conmutador- celular).
3. **Canal de servicio para atención virtual:** (página web, correo electrónico, WhatsApp, Skype-LSC)
4. **Canal de servicio por correspondencia:** (correo físico o postal).



Tabla 1. Canales de Atención para la recepción de las PQRS

Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Atención Presencial	Atención Personal	Carrera 89 A No. 64C - 30 Bogotá D.C., Colombia	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo con su consulta, solicitud, queja y/o reclamo (Deshabilitado por la situación actual de pandemia).
Atención Telefónica	Línea fija desde Bogotá y Colombia	(57-1) 4391221 Ext:1000-1002-1032 Líneas Celular - WhatsApp 3124324495	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son Competencia del INSOR.
Atención Virtual	Aplicativo página Web	www.insor.gov.co	24 horas, los requerimientos registrados por éste medio se gestionan dentro de días Hábiles.	Para radicar PQRS en línea, se accede con el link: https://orfeo.insor.gov.co/formularioWeb/formulario.php Así mismo, puedes estar pendiente del trámite de su solicitud en el siguiente link: https://orfeo.insor.gov.co/consultaWeb/
	Correo electrónico	contacto@insor.gov.co notificacionjudicial@insor.gov.co	24 horas, los requerimientos registrados por éste medio se gestionan dentro de días Hábiles.	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, las cuales se integran en Nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar Trazabilidad a su trámite.
	Skype-LSC	atencionciudadanoinsor	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm	Esta línea es atendida por un funcionario Sordo de la oficina de servicio al ciudadano de INSOR
Atención Correspondencia	Correo postal y certificado	Carrera 89 A No. 64C - 30 Bogotá D.C., Colombia	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm	Se recibe, radica y direccionan las comunicaciones que Ingresan a la entidad.



6. Volumen de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD

En el primer trimestre del 2021 se recibieron en total de **446** PQRSD y se cuantificaron por tipo de solicitud de la siguiente manera:

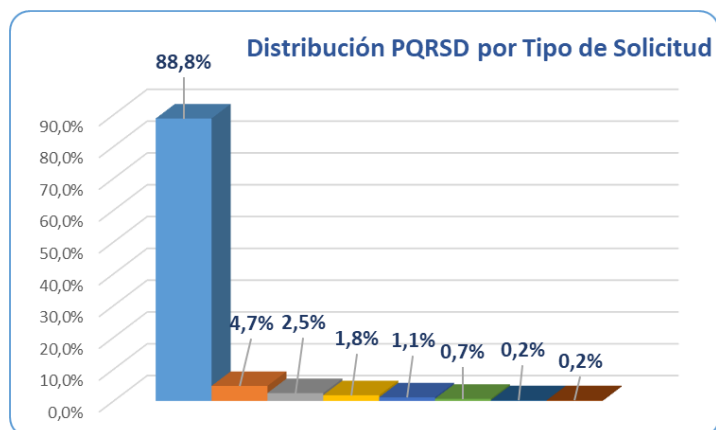
Tabla 2. Tipo de solicitud – I Trimestre 2021

Tipo de Solicitud	Cantidad
Derecho de Petición de Interés General y Particular	396
Solicitud de Información	21
Derecho de Petición de Copias de Documentos	11
Derecho de Petición de Información Pública	8
Peticiones fuera de la competencia del INSOR	5
Acción de Tutela	3
Derecho de Petición de Consulta	1
Restablecimiento de Derechos	1
Total general	446

De las **446 PQRSD**, se puede observar que el **88,8%** fueron derechos de *Petición de Interés General y Particular*, siendo esta la solicitud más utilizada por los ciudadanos. En segundo lugar, con un **4,7%** *Solicitud de Información*, en tercer lugar, *Derecho de Petición de Copias de Documentos* con un **2,5%**, en cuarto lugar, se encuentran los *Derechos de Petición de Información Pública* con un **1,8%**, en quinto lugar, con un porcentaje del **1,1%** las *Peticiones fuera de la competencia del INSOR*

Por otro lado, se recibieron **3** Acciones de Tutela, **1** Derecho de Petición de Consulta y **1** Restablecimiento de Derechos, las cuales fueron remitidas a la entidad para conocimiento de conformidad a

nuestra misión la cual es “*Liderar, orientar y articular la implementación de políticas públicas para consolidar entornos sociales y educativos inclusivos, que permitan el goce pleno de derechos y la igualdad de oportunidades para la población sorda en Colombia.*”



Gráfica 1. Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud - I Trimestre vigencia 2021



Durante el periodo se hizo traslado por competencia a los siguientes radicados:

Tabla 3. Traslado por Competencias I Trimestre Vigencia 2021.

No	Radicado	Entidad	Mes de Traslado	Cantidad
1	2021250000399	Secretaría de Salud, Protección y Bienestar Social-Alcaldía de Tocaima Prosperidad Social	Enero	1
2	20212500001559	Superintendencia Nacional de Salud-Supersalud	Enero	1
3	20212500001579	Secretaria Distrital de Integración Social-SDIS	Enero	1
4	20212500002089	Ministerio de Salud y Protección Social	Febrero	1
5	20212500001999	Prosperidad Social	Febrero	1
Total general				5

7. Cantidad de PQRSD Recibidas por Canal

A continuación, en la Grafica 2, se observan los canales de atención usados por los usuarios del INSOR para realizar sus requerimientos durante el período analizado.



Gráfica 2. Distribución por Canales – I Trimestre 2021



De los 446 requerimientos recibidos en la entidad en el primer trimestre de 2021, se puede observar que el canal más utilizado es el correo electrónico con 285 PQRSD con un 66%, seguido del telefónico con 117 PQRSD con un 25%, en tercer lugar, el canal página web 28 PQRSD con un 4%, en cuarto lugar, se ubicó WhatsApp y Skype con 8 PQRSD con un 3%. Los canales más usados por los ciudadanos para establecer contacto con la entidad en este trimestre fueron el correo electrónico y el telefónico.

A continuación, en la Tabla No. 4 se muestra la distribución por canal y tipo de solicitud.

Tabla 4. Distribución por Canales – I Trimestre 2021

Canal	Derecho de Petición de Interés General y Particular	Solicitud de Información	Derecho de Petición de Copias de Documentos	Derecho de Petición de Información Pública	Peticiones fuera de la competencia del INSOR	Acción de Tutela	Derecho de Petición de Consulta	Restablecimiento de Derechos	Total
Correo Electrónico	253	13	6	3	5	3	1	1	285
Sitio Web	14	6	5	3					28
Skype (Chat)	8								8
Telefónico	114	1		2					117
WhatsApp	7	1							8
Total	396	21	11	8	5	3	1	1	446

8. Ejes Temáticos Consultados

A continuación, se mencionan las temáticas de mayor consulta durante el I trimestre del presente año

Tabla 5. Ejes Temáticos consultados en el I Trimestre 2021

Ejes Temáticos	Cantidad	%
Curso de lengua de señas colombiana (LSC)- Personas Naturales	115	21,4%
Inclusión Educativa	68	18,5%
Intérpretes	62	15,1%
Accesibilidad	32	7,4%
Inclusión Laboral para la Población Sorda	32	6,6%
Solicitud de información INSOR	21	5,4%
Talleres de lengua de señas colombiana (LSC)- Personas Jurídicas	18	4,0%
Asesoría a Estudiantes	17	4,5%



Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	14	3,4%
Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)	12	2,4%
Otros	12	3,8%
Servicios en Salud	10	1,9%
Inclusión Social	8	1,1%
Inclusión Laboral para la Población Oyente	6	1,5%
Traslado por Competencia Derecho de Petición de otras Entidades	5	0,9%
Solicitud material para personas sordas – Publicaciones.	4	0,7%
Solicitud de información Pública	4	0,3%
Acciones de Tutelas y/o Acciones Populares	3	0,5%
Asesoría y Asistencia Técnica	1	0,1%
Procesos Jurídicos (Expedientes, Restablecimientos de Derechos, Citaciones Audiencias y Notificaciones Judiciales)	1	0,4%
Información Estadística	1	0,3%
Total	446	100%

Como se puede observar en la Tabla 5: los ejes temáticos de mayor consulta por parte de los ciudadanos fueron: Curso de lengua de señas colombiana-LSC Persona Natural con **115 PQRSD** con un **21,4%**; seguido Inclusión Educativa con **68 PQRSD**, con un **18.5%** y en tercer lugar intérpretes con **62 PQRSD** con un **15,1%**.

9. Tipo de Usuario

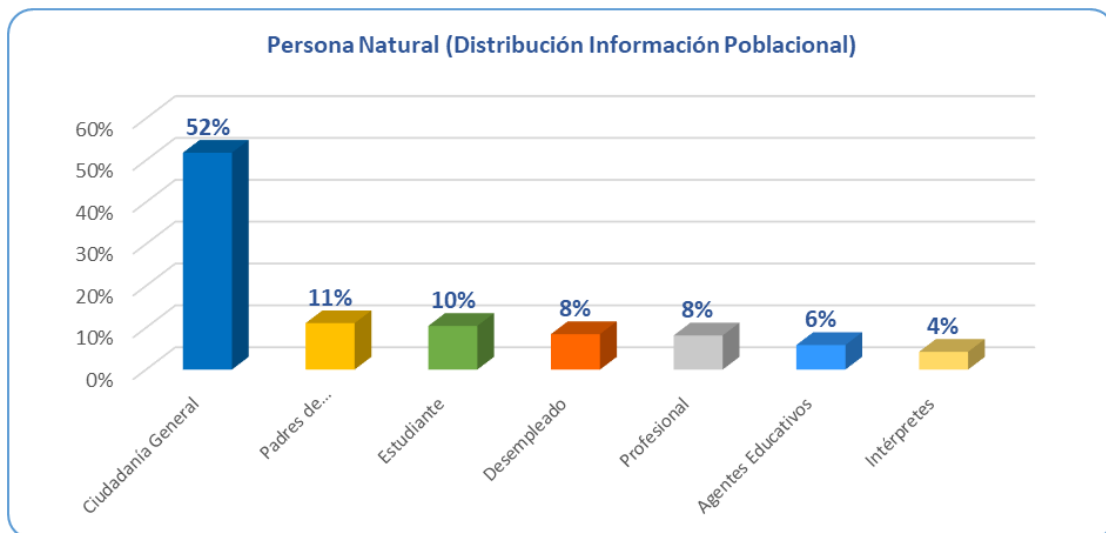




De los 446 requerimientos recibidos en la entidad en el I trimestre de 2021, 307 PQRSD que corresponden al 64% fueron realizados por Personas Naturales, y 139 que corresponden al 36%, fueron realizados por Personas Jurídicas.

9.1. Persona Natural

De los 307 requerimientos recibidos de Personas Naturales que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos-INSOR, se identificó lo siguiente: El 47% es decir 159 solicitudes fueron realizadas por ciudadanos que se categorizaron como Ciudadanía General; 34 solicitudes que equivalen al 11% hacen referencia a Padres de familia, Cuidadores/Familiares; le sigue la categoría de estudiantes, 32 solicitudes realizadas por con un porcentaje de 10%; luego encontramos la categoría de desempleados con 26 solicitudes y un porcentaje de 8%, le sigue los profesionales, con 25 solicitudes, con un 8%, continua, Agentes Educativos de los cuales se recibieron 18 solicitudes con un 6%, por último intérpretes con 13 solicitudes equivalentes al 4%.



Gráfica 3. Persona Natural (Distribución Información Poblacional) I Trimestre 2021.

Tabla 6. Persona Natural (Distribución Información Poblacional) I Trimestre 2021.

Persona Natural	%
Ciudadanía General	52%
Padres de familia/Cuidadores/Familiares	11%
Estudiante	10%
Desempleado	8%
Profesional	8%
Agentes Educativos	6%
Intérpretes	4%
Total	100%

9.1.1. Distribución por Género

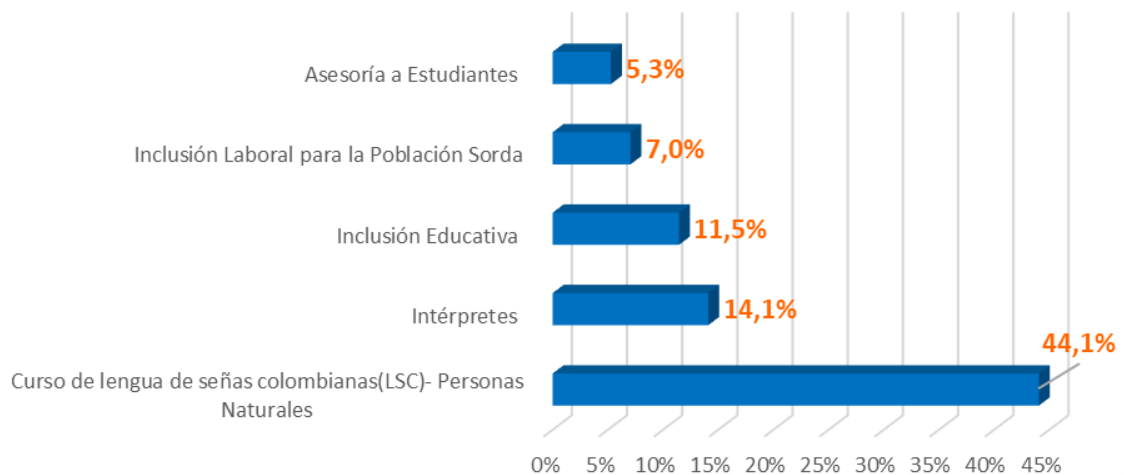
De los 307 ciudadanos Personas Naturales que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos-INSOR, para realizar consultas de información o recibir asesoría, se identificó un porcentaje del 74% corresponden a solicitudes realizadas por mujeres y el 25% a solicitudes realizadas por hombres y un 1% no indica.

Gráfica 4. Distribución por Género. I Trimestre 2021





Principales ejes temáticos consultados por mujeres

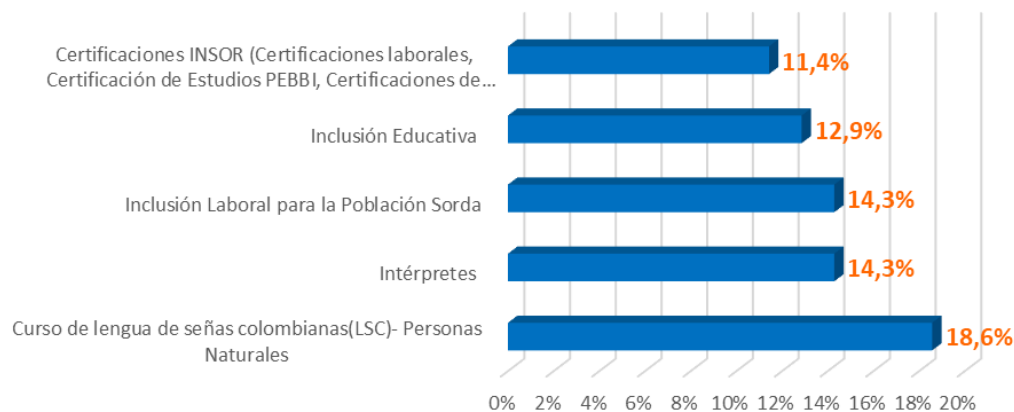


Gráfica 5.. Principales ejes temáticos consultados por mujeres – I Trimestre 2021

En la Gráfica No.5 de las 227 PQRSD realizadas por mujeres, en primer lugar, se encuentra el tema de Cursos de Lengua de Señas Colombiana con un **44.1%**; seguida información de Intérpretes con un **14,5%**, en tercer lugar, encontramos a inclusión educativa con un **11,5%**, cuarto lugar el eje temático de Inclusión Laboral Para la Población Sorda con un **7.0%**, y en el quinto lugar Asesoría a Estudiantes con un **5.3%**

Por otra parte, al analizar los ejes temáticos más consultados por los hombres encontramos los siguientes:

Principales ejes temáticos consultados por hombres

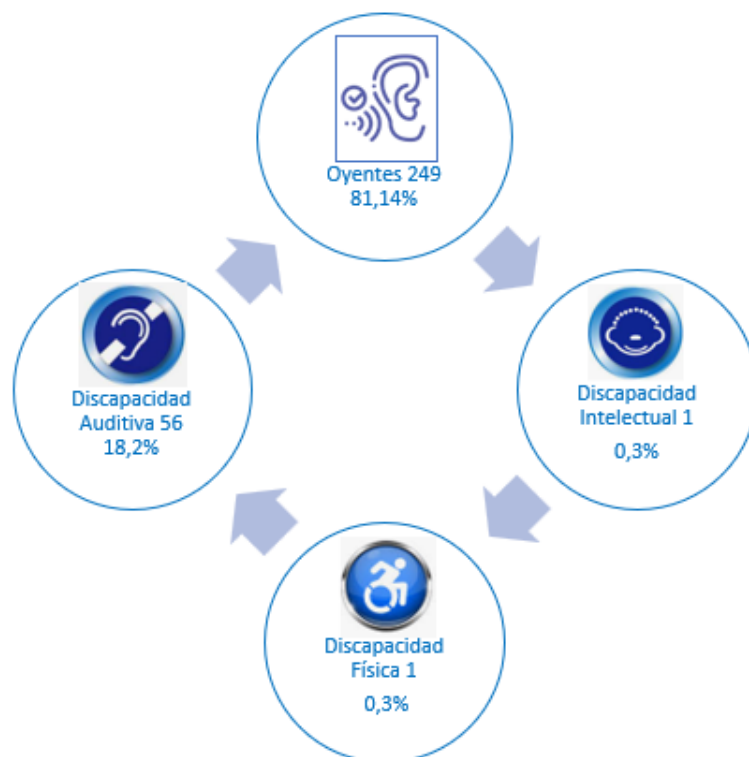


Gráfica 6. Principales ejes temáticos consultados por hombres – I Trimestre 2021

En la Gráfica No.6 de las 70 PQRSD recibidas por hombres en el I trimestre de 2020, se evidenció lo siguiente: en primer lugar, se encuentra el tema de Cursos de Lengua de Señas Colombiana con un **18,6%**; en el segundo lugar se encuentran los intérpretes e inclusión laboral para población sorda con un **14.3%**; en tercer lugar inclusión educativa con un **12.9%**, y, por último, Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones cada uno con un **11.4%**

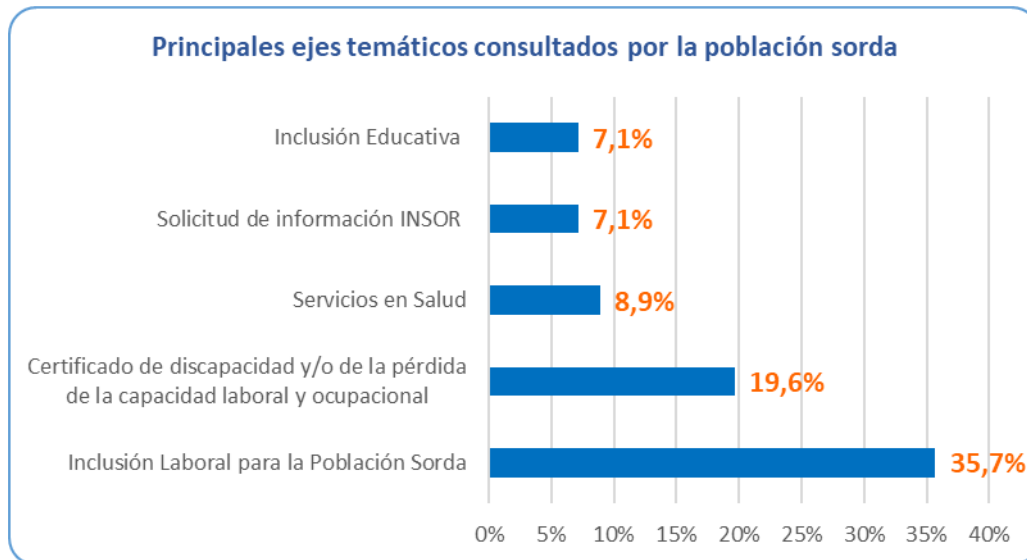
9.1.2. Condición de Discapacidad Reportada

Así mismo se realizó el análisis de las 307 PQRSD realizadas por Personas Naturales, quienes manifestaron poseer o no una discapacidad dando resultado lo siguiente: **249** Personas Naturales manifestaron ser Oyentes y no tener ninguna discapacidad equivalente al **81.14%** y **56** ciudadanos manifestaron tener una condición de discapacidad Auditiva con un **18.2%**, igualmente **1** persona con discapacidad intelectual y **1** persona con discapacidad física con un **0.3%**.



Gráfica 7. Condición de Discapacidad Reportada– I Trimestre 2021

Las temáticas más consultadas por la Población Sorda fueron las siguientes:



Gráfica 8. Principales ejes temáticos consultados por la población sorda– I Trimestre 2021

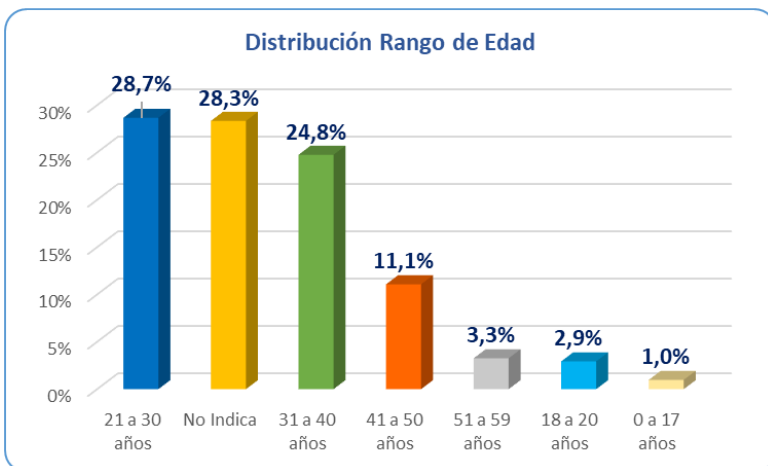
La Gráfica No.7 nos muestra que de las 56 PQRSD de los ciudadanos que manifestaron presentar una condición de discapacidad Auditiva y se comunicaron con la entidad para solicitar información, en primer lugar, encontramos el tema de Inclusión Laboral para la Población Sorda con un 35.7%, en segundo lugar Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional con un 19,6%, en tercer lugar servicios de salud con un 8.9%, sigue solicitud de información e inclusión Educativa con un 7.1%.

9.1.3. Rango de Edad Reportada

La Gráfica No.9 nos muestra que de las 307 PQRSD de Personas Naturales los ciudadanos manifestaron estar en los siguientes rangos de edades, evidenciándose que entre 21 a 30 años encontramos 88 ciudadanos con un 28.7%; seguido 87 personas no indican la edad con un 28.3%, igualmente 76 ciudadanos entre 31 a 40 con un 24.8%, seguido de estos encontramos 34 ciudadanos entre los 41 a 50 años con un 11.1%, en quinto lugar con 10 ciudadanos que se encuentran entre los 51 y 59 años con un 3.3%, seguido encontramos 9 ciudadanos entre los 18 a 20 años con 2.9% y por último de 0 a 17 años con 3 ciudadanos con 1,0%, como se puede apreciar en la Tabla No.7.



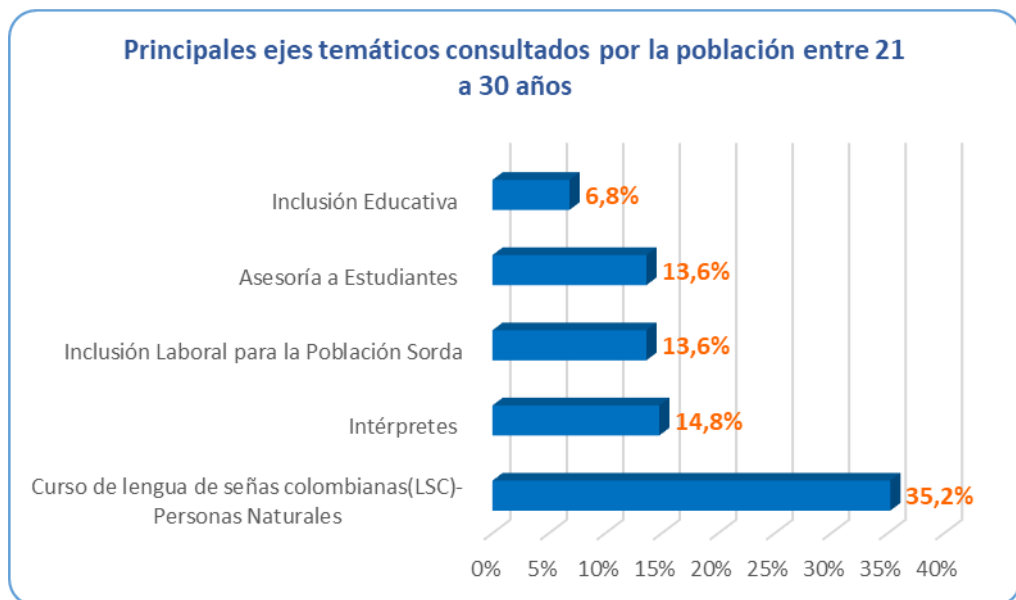
Tabla 7. Persona Natural (Distribución Rango de Edad) I Trimestre 2021



Rango de Edad	Cantidad	%
21 a 30 años	88	28,7%
No Indica	87	28,3%
31 a 40 años	76	24,8%
41 a 50 años	34	11,1%
51 a 59 años	10	3,3%
18 a 20 años	9	2,9%
0 a 17 años	3	1,0%
Total	307	100%

Gráfica 9. Persona Natural (Distribución Rango de Edad) I Trimestre 2021

Teniendo en cuenta que la mayor concentración de solicitudes de las Personas Naturales se encuentra en la población con rango de edad entre los 21 a 30 años, a continuación, se observa en la Gráfica No.10 los principales ejes temáticos consultados por estos ciudadanos en el I trimestre de esta vigencia:



Gráfica 10. Principales ejes temáticos consultados por la población entre 21 a 30 años – I Trimestre 2021

La Gráfica No.10 nos muestra que estos 88 ciudadanos se encuentran muy interesados en los siguientes temas: En primer lugar, Curso de lengua de señas colombianas (LSC)- Personas Naturales con un 35.2%, en segundo lugar, Interpretes con un 14.8%, en tercer lugar, Inclusión Laboral para la Población Sorda y Asesoría a Estudiantes con un 13.6%, y por último Inclusión Educativa, con 6.8%.



9.1.4. Atención Preferencial Reportada

Se identificó que en atención preferencial se recibieron 6 PQRSD de periodista, 3 PQRSD de Niño, Niña o Adolescente y 1 PQRSD de un desplazado, en este I Trimestre.

Tabla 8. Atención Preferencial- I Trimestre 2021

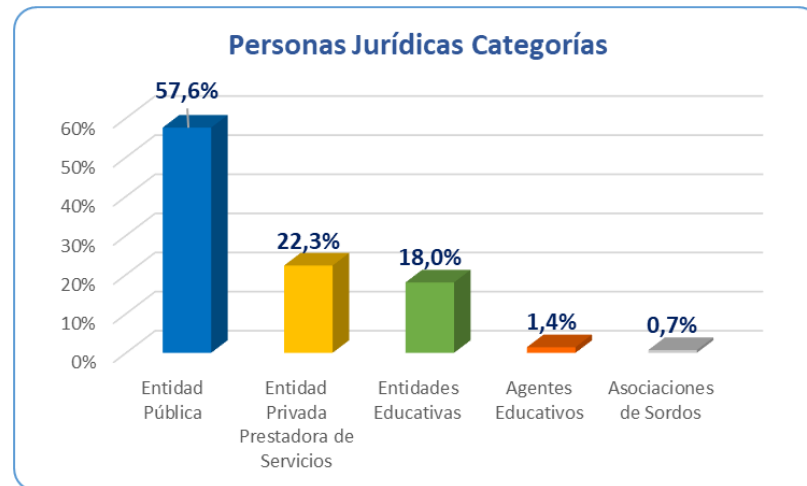
Atención Preferencial	Cantidad
Periodista	6
Niño, Niña o Adolescente	3
Desplazado	1
Total	10

9.2. Persona Jurídica

De los 139 requerimientos recibidos de Personas Jurídicas que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos-INSOR, para realizar consultas de información o recibir asesoría, se identificó que las 80 solicitudes fueron de Entidades Públicas con un 57.6%; 31 fueron de Entidades Privadas Prestadoras de Servicios con un 22.3%, 25 Entidades Educativas con un 18,0%, 2 Agentes educativos con un 1.4% y Asociaciones de Sordos 1 solicitudes con un 0.7%.

Tabla 9. Personas Jurídicas (Categorías)- I Trimestre 2021

Persona Jurídica	Cantidad	%
Entidad Pública	80	57,6%
Entidad Privada Prestadora de Servicios	31	22,3%
Entidades Educativas	25	18,0%
Agentes Educativos	2	1,4%
Asociaciones de Sordos	1	0,7%
Total	139	100%



Gráfica 11. Personas Jurídicas (Categorías)- I Trimestre 2021

Con este análisis podemos identificar que el INSOR ha brindado asesoría y asistencia técnica a las 25 Entidades Educativas con un 18,0% que pertenecen al sector Educación, en la formulación y ejecución de planes y programas orientados a promover el acceso, calidad y permanencia de la población sorda en la educación preescolar, básica, media y superior en el marco de los contextos territoriales.

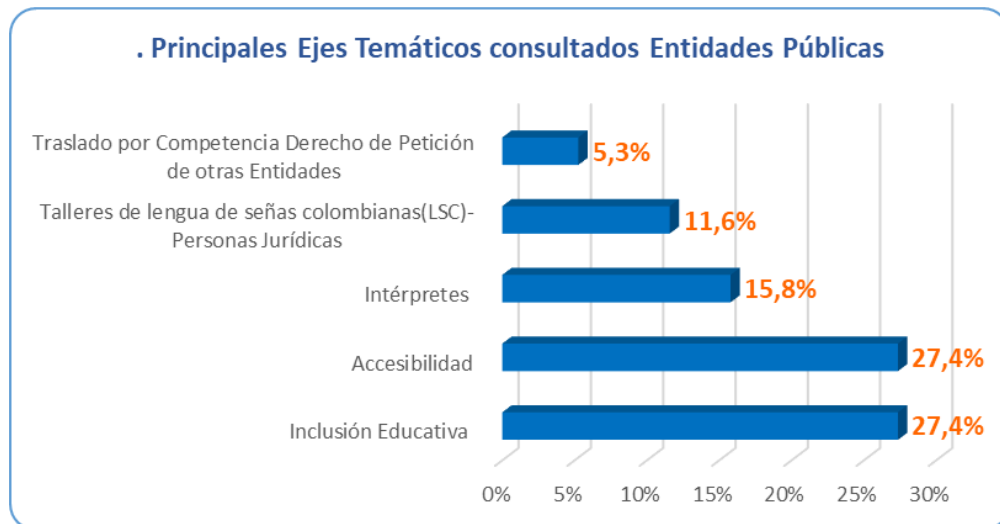
De los 139 requerimientos de Personas Jurídicas, 95 de ellas son Públicas, 41 Privadas y 3 mixtas.

Tabla 10. Personas Jurídicas (Naturaleza Jurídica)- I Trimestre 2021

Tipo de Naturaleza	Cantidad
Público	95
Privado	41
Mixta	3
Total	139

9.2.1. Principales Ejes Temáticos Consultados por Entidades Públicas

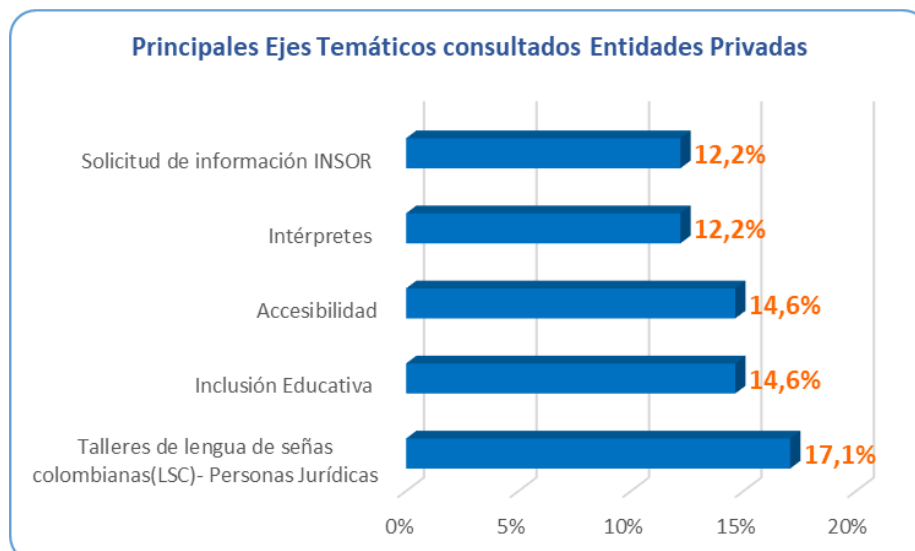
En la Gráfica No. 12 encontramos que el tema más consultado por las 95 entidades Públicas fue Inclusión educativa y accesibilidad con un 27,4% cada uno, seguido de Interpretes con 15,8%, seguido por Talleres de lengua de señas colombianas (LSC)- Personas Jurídicas con un 11,6%, y por último encontramos Traslado por competencia Derecho de Petición de otras entidades con un 5,3%



Gráfica 12. Principales Ejes Temáticos Consultados por Entidades Públicas- I Trimestre 2021

9.2.2. Principales Ejes Temáticos Consultados por Entidades Privadas

En la Gráfica No. 13 encontramos los temas más consultados por las entidades Privadas, primero fue Talleres de lengua de señas colombianas (LSC)- Personas Jurídicas con un 17.1%, seguido por inclusión educativa y Accesibilidad con igualdad en un 14.6%, y por último intérpretes y solicitud de información y con 12.2 %.



Gráfica 13. Principales Ejes Temáticos Consultados por Entidades Privadas I Trimestre 2021



10. PQRSD Recibidas por Departamentos y otros Países

A continuación, en la Tabla No.11 se presentan las PQRSD recibidas por los diferentes departamentos de las cuales el mayor número fueron de la ciudad de Bogotá D.C. con **61,7%**; seguido por el departamento de Antioquia con un **6.5%**, después, Cundinamarca con **6.1%** y Boyacá **3,8%**.

De igual forma podemos evidenciar, que se recibieron requerimientos de otros departamentos en menor cantidad. También se recibieron solicitudes de países extranjeros como Estados Unidos, España y México.

Tabla 11. PQRSD Recibidas por Departamentos y otros Países- I Trimestre 2021

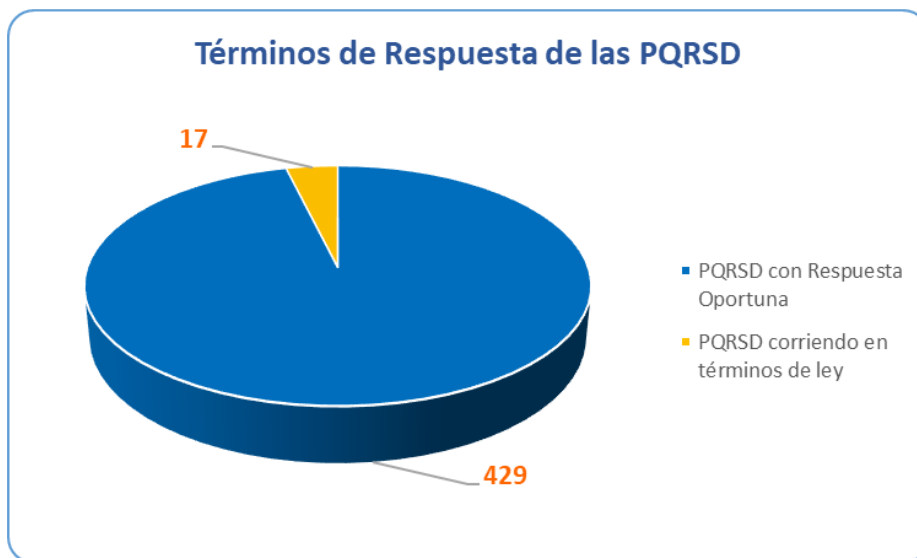
Departamentos y Otros Países	Cantidad	%
Bogotá	275	61,7%
Antioquia	29	6,5%
Cundinamarca	27	6,1%
Boyacá	17	3,8%
Santander	13	2,9%
Magdalena	7	1,6%
Tolima	7	1,6%
Valle del Cauca	7	1,6%
Quindío	6	1,3%
Meta	6	1,3%
Risaralda	6	1,3%
Bolívar	6	1,3%
Atlántico	6	1,3%
Arauca	5	1,1%
Casanare	5	1,1%
Huila	4	0,9%
Caldas	3	0,7%
Córdoba	2	0,4%
Guaviare	2	0,4%
Cauca	2	0,4%
Nariño	2	0,4%
México	2	0,4%
Norte de Santander	2	0,4%
E.E.U.U.	2	0,4%
Cesar	1	0,2%
Sucre	1	0,2%
España	1	0,2%
Total	446	100%

11. Términos de Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Efectuada la revisión de respuestas dadas por el Instituto Nacional para Sordos-INSOR, se observa que los requerimientos recibidos a la fecha de corte del reporte se encontraron **429** PQRSD resueltos dentro de los términos de ley, y que **17** PQRSD están pendientes por finalizar.

Tabla 12. Términos de Respuesta de las PQRSD – I Trimestre 2021

Términos de Respuesta de las PQRSD	PQRSD con Respuesta Oportuna	%
PQRSD con Respuesta Oportuna	429	96%
PQRSD corriendo en términos de ley	17	4%
Total general	446	100%



Gráfica 14. Términos de Respuesta de las PQRSD – I Trimestre 2021

12. Gestión de Respuestas de las PQRSD por Dependencias

De conformidad con el Procedimiento Gestión de PQRSD-PRSC01 del Proceso Servicio al Ciudadano, en su numeral 4 el Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano es el encargado de analizar las PQRSD, teniendo en cuenta el tema a abordar para asignar internamente al grupo de trabajo o redireccionar al área responsable o a la entidad competente para dar respuesta. A continuación, se presentan el número de PQRSD asignadas por cada una de las dependencias de la entidad.



Encontrando en la Tabla No. 13 que la mayoría de las PQRSD fueron gestionadas por grupo de Servicio al Ciudadano con un total de 264 con un 59.2%, seguido por la Subdirección de Gestión Educativa con 71 con un 15.9% requerimientos y en tercer lugar se encuentra la Subdirección de Promoción y Desarrollo con 70 requerimientos equivalente al 15.7%.

Tabla 13. Respuestas Gestionadas por Dependencias – I Trimestre 2021

Dependencia	Cantidad	%
Grupo de Servicio al Ciudadano	264	59,2%
Subdirección de Gestión Educativa	71	15,9%
Subdirección de Promoción y Desarrollo	70	15,7%
Talento Humano	17	3,8%
Grupo de Contratación	7	1,6%
Oficina de Comunicaciones	6	1,3%
Oficina Jurídica	5	1,1%
Gestión Financiera	3	0,7%
Dirección General	3	0,7%
Total	446	100%

12.1. Promedio de días Hábiles de Respuesta

Tabla 14. Promedio de Tiempo de respuesta (días hábiles) – I Trimestre 2021

Dependencia	Cantidad	Promedio de Tiempo de respuesta (días hábiles)
Grupo de Servicio al Ciudadano	264	1
Grupo de Contratación	7	2
Oficina de Comunicaciones	6	2
Oficina Jurídica	5	3
Subdirección de Promoción y Desarrollo	70	4
Gestión Financiera	3	6
Talento Humano	17	6
Subdirección de Gestión Educativa	71	8
Dirección General	3	8
Total	446	3



En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra de la Tabla No. 14, que relaciona la clasificación de PQRSD, se puede evidenciar que las respuestas a los distintos requerimientos están siendo atendidas dentro del tiempo estipulado por la Ley 1755 de 2015, en este I Trimestre, no se existieron respuesta donde se aplicará el Decreto 491 de 28 de marzo de 2020.

13. Aplicación Decreto 103 de 2015

De conformidad con el Decreto 103 de 2015 en su “Título VI Seguimiento a la Gestión de la Información, en su Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a información”. A continuación, se relaciona en la Tabla No. 15 la siguiente información:

Tabla 15. Seguimiento de las PQRSD- I Trimestre 2021

Concepto	Cantidad
Número de derechos de Petición de Interés General y Particular	396
Número de Solicitudes de Información	21
Número de derechos de Petición de Copias de Documentos	11
Número de Derechos de Petición de Información Pública	8
Número de Peticiones fuera de la competencia del INSOR	5
Número de Acciones de Tutela	3
Número de Derechos de Petición de Consulta	1
Número de Restablecimiento de Derechos	1
Total	446

Acceso a la Información Pública: Por otro lado, en el desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 del Instituto Nacional para Sordos- INSOR y de conformidad con lo establecido en la Ley No 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y el del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, las entidades deben publicar en su sitio web las diferentes categorías de información; por lo cual se informa que en el portal web www.insor.gov.co cuenta con acceso al <http://www.insor.gov.co/home/servicio-al-ciudadano/ley-de-transparencia-y-del-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica-nacional/> , en donde los grupos de valor podrán consultar los temas de su interés.



14. Participación Ciudadana

14.1. Al Día con la Dirección

Al Día con la Dirección, consiste en el espacio brindado por la Alta Dirección, a todos los ciudadanos personas naturales y jurídicas; que deseen interactuar con la entidad o dar a conocer sus propuestas encaminadas con la gestión del Instituto Nacional para Sordos-INSOR. Durante este I Trimestre no se recibieron solicitudes de los ciudadanos para realizar esta actividad.

15. Observaciones y Recomendaciones

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.

La oficina de servicio al ciudadano dispuso de tres (3) extensiones: 1000, 1002, 1032, igualmente se dispuso una línea de celular 3124324495, para recibir llamadas y requerimientos por WhatsApp.

Se realizó campañas de socialización en las redes sociales y la página web, sobre los canales de atención que tenía dispuesto el INSOR, por la situación presentada a partir de la pandemia y así mejorar la atención a los ciudadanos y ser más efectivos en la gestión institucional. Información que se hizo accesible a la ciudadanía en general.

También se realizó la inducción sobre los procedimientos de la oficina al ciudadano y la capacitación sobre el Orfeo a los nuevos servidores del INSOR, para que conozcan el procedimiento de las PQRSD.

Finalmente se recomienda a todos los procesos del INSOR, tener en cuenta los tiempos de respuesta establecidos por la Ley, Adicionalmente se aclara que no existieron respuestas donde se aplicará, el Decreto 491 de 28 de marzo de 2020 en su "Artículo 5.,



teniendo en cuenta el compromiso de las dependencias en el promedio de las respuestas que fue de tres (3) días.

Luz Mila Niño Hernández

Coordinadora de Servicio al Ciudadano

Elaboró: Luz Mila Niño Hernández - Coordinadora de Servicio al Ciudadano- Kerlys Patricia Jaraba- Técnico Operativo

Revisó: Luz Mila Niño Hernández-Coordinadora de Servicio al Ciudadano

Aprobó: Carolina Ramos - Secretaria General (E)

Fecha: 09/Abril/2021