



20212500000413

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No: **20212500000413**

Fecha: *06-07-2021



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

II TRIMESTRE 2021

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co/contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

INFORME DE GESTIÓN



Contenido

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



1. Introducción

II Trimestre 2021

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 abril al 30 de junio 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 Congressistas: 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 remisario 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 abril hasta el 30 de junio 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 y Línea Celular WhatsApp	Línea fija desde Bogotá y Colombia	(57-1) 4391221 Ext:1000-1002-1032 Líneas Celular - WhatsApp 312432449 5	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.



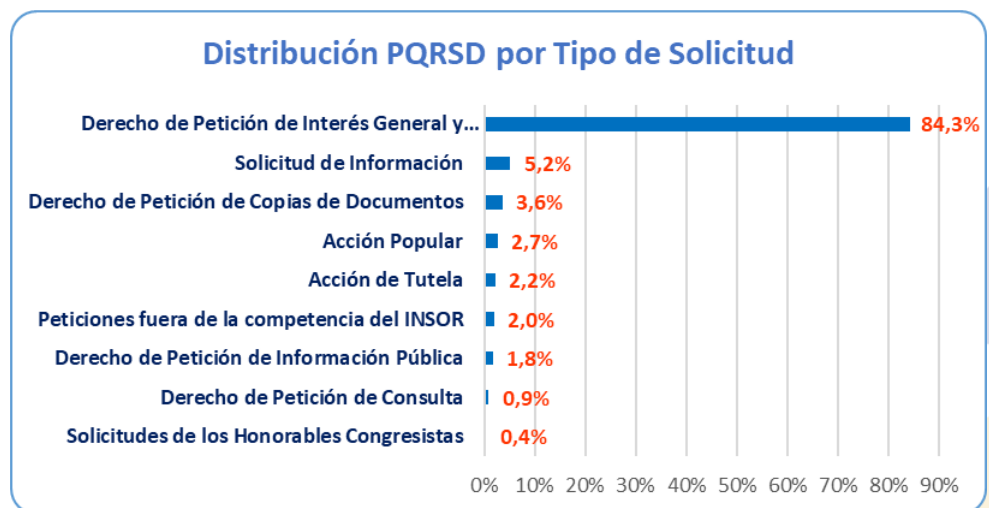
6. Volumen de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD

En el segundo trimestre del 2021 se recibieron en total de **460** PQRSD y se cuantificaron por tipo de solicitud de la siguiente manera:

Tabla 2. Tipo de solicitud – II Trimestre 2021

Tipo de Solicitud	Cantidad
Derecho de Petición de Interés General y Particular	376
Solicitud de Información	23
Derecho de Petición de Copias de Documentos	16
Acción Popular	12
Acción de Tutela	10
Peticiones fuera de la competencia del INSOR	9
Derecho de Petición de Información Pública	8
Derecho de Petición de Consulta	4
Solicitudes de los Honorables Congresistas	2
Total general	460

De las **460 PQRSD**, se puede observar que el **84,3%** fueron derechos de *Petición de Interés General y Particular*, siendo esta la solicitud más utilizada por los ciudadanos. En segundo lugar, con un **5,2%** *Solicitud de Información*, en tercer lugar, *Derecho de Petición de Copias de Documentos* con un **3,6%**, en cuarto lugar, se encuentran las *Acciones Populares* con un **2,7%**, en quinto lugar, con un porcentaje del **2,2%** las *Acciones de Tutela* que 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 - II Trimestre vigencia 2021



Por otro lado, se recibieron **9 Peticiones fuera de la competencia del INSOR** de los cuales se relacionan los siguientes radicados y las entidades donde se trasladaron:

Tabla 3. Traslado por Competencias II Trimestre Vigencia 2021.

No	Radicado	Entidad	Mes de Traslado	Cantidad
1	20212500007589	Superintendencia de Industria y Comercio	Abril	1
2	20212500000399	Secretaría Distrital de Salud	Abril	1
3	20212500008589	Secretaría Distrital de la Mujer	Mayo	1
4	20212500008709	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Mayo	1
5	20212500009369	Ministerio de Transporte	Mayo	1
6	20212500009659	Secretaría de Salud del Valle del Cauca	Junio	1
7	20212500009739	Secretaría Distrital del Hábitat	Junio	1
8	20212500010149	Ministerio de Salud y Protección Social	Junio	1
9	20212500011259	Ministerio de Transporte	Junio	1
Total general				9

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 – II Trimestre 2021



De los **460** requerimientos recibidos en la entidad en el segundo trimestre de 2021, se puede observar que el canal más utilizado es el *Correo electrónico* con **297** PQRSD con un **65%**, seguido del *WhatsApp* con **77** PQRSD con un **17%**, en tercer lugar, el canal *Telefónico* **68** PQRSD con un **15%**, en cuarto lugar, se ubicó *Skype* con **11** PQRSD con un **2.4%** y en quinto lugar *Página web* con **7** PQRSD con un porcentaje de **1.5%**. Los canales más usados por los ciudadanos para establecer contacto con la entidad en este trimestre fueron el *Correo electrónico* y la línea celular *WhatsApp*.

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

Tabla 4. Distribución por Canales – II Trimestre 2021

Canal	Derecho de Petición de Interés General y Particular	Solicitud de Información	Derecho de Petición de Copias de Documentos	Acción Popular	Acción de Tutela	Peticiones fuera de la competencia del IN-SOR	Derecho de Petición de Información Pública	Derecho de Petición de Consulta	Solicitudes de los Honorables Congressistas	Total general
Correo Electrónico	226	16	13	12	10	8	6	4	2	297
Sitio Web	2	4	1							7
Skype (Chat)	11									11
Telefónico	63	2	1			1	1			68
WhatsApp	74	1	1				1			77
Total general	376	23	16	12	10	9	8	4	2	460

8. Ejes Temáticos Consultados

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

Tabla 5. Ejes Temáticos consultados en el II Trimestre 2021

Ejes Temáticos	Cantidad	%
Curso de lengua de señas colombianas (LSC)- Personas Naturales	98	21,3%
Inclusión Educativa	69	15,0%
Intérpretes	55	12,0%
Talleres de lengua de señas colombianas (LSC)- Personas Jurídicas	33	7,2%
Accesibilidad	25	5,4%
Inclusión Laboral para la Población Sorda	25	5,4%
Otros	24	5,2%



Solicitud de información INSOR	23	5,0%
Acciones de Tutelas y/o Acciones Populares	21	4,6%
Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)	16	3,5%
Asesoría a Estudiantes	14	3,0%
Inclusión Laboral para la Población Oyente	11	2,4%
Servicios en Salud	10	2,2%
Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	9	2,0%
Inclusión Social	8	1,7%
Traslado por Competencia Derecho de Petición de otras Entidades	5	1,1%
Solicitud de información Pública	5	1,1%
Solicitud material para personas sordas –Publicaciones.	3	0,7%
Información Estadística	3	0,7%
Asesoría y Asistencia Técnica	3	0,7%
Total	460	100%

Como se puede observar en la Tabla 5: los ejes temáticos de mayor consulta por parte de los ciudadanos fueron: en primer lugar, *Curso de lengua de señas colombiana-LSC Persona Natural* con 98 PQRSD, equivalente a un 21,3%; seguido *Inclusión Educativa* con 69 PQRSD, equivalente a un 15% y en tercer lugar *intérpretes* con 55 PQRSD equivalente a un 12%.

9. Tipo de Usuario

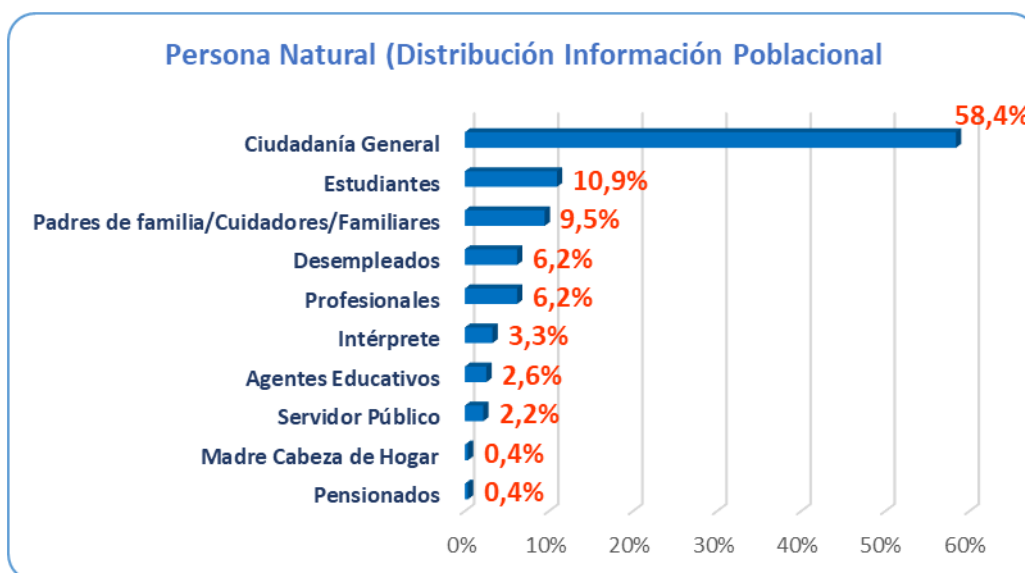




De los 460 requerimientos recibidos en la entidad en el II trimestre de 2021, 272 PQRSD que corresponden al 59,1% fueron realizados por *Personas Naturales*, 186 PQRSD por *Personas Jurídicas* que corresponden al 40,4% y 2 PQRSD fueron realizados por *Niño, Niña, Adolescente* que corresponden al 0,4%.

9.1. Persona Natural -Niño, Niña y Adolescentes

De los 274 requerimientos recibidos de *Personas Naturales, Niño, Niña y Adolescentes* que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos-INSOR, se identificó lo siguiente: El 58.4% es decir 160 solicitudes fueron realizadas por ciudadanos que se categorizaron como *Ciudadanía General*; 30 solicitudes que equivalen al 10.9% hacen referencia a *Estudiantes*; le sigue la categoría de *Padres de familia, Cuidadores/Familiares*, con 26 solicitudes equivalentes a un porcentaje de 9.5%; luego encontramos la categoría de *Desempleados* y los *Profesionales* ambos con 17 solicitudes con un porcentaje de 6.2%, le sigue *Intérpretes*, con 9 solicitudes, con un 3.3%, continua, *Agentes Educativos* de los cuales se recibieron 7 solicitudes con un 2.6%, *Servidor Público* con 6 solicitudes equivalentes a un 2.2%, por último *Madre Cabeza de Hogar* y *Pensionados* con 1 solicitud cada uno equivalentes al 0.4%.



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

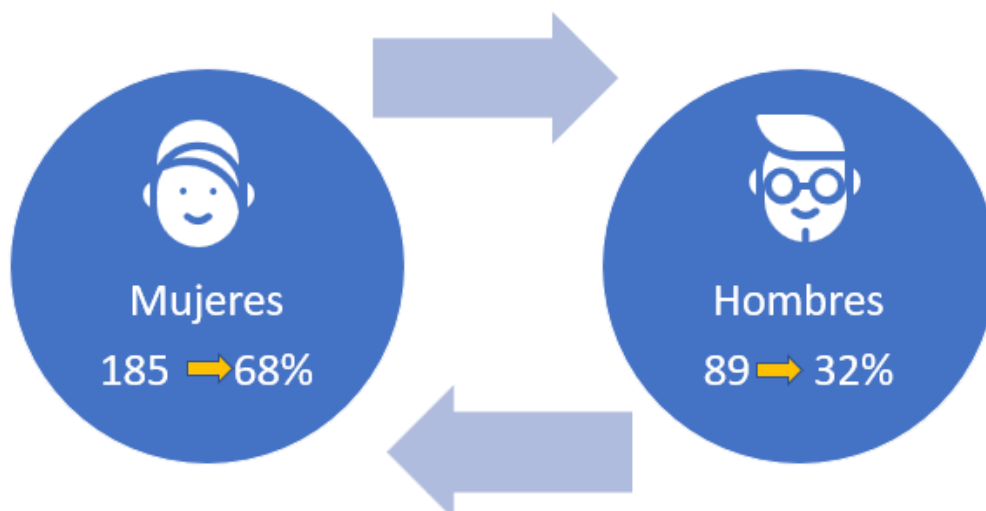
Tabla 6. Persona Natural (Distribución Información Poblacional) II Trimestre 2021.

Persona Natural- Niño, Niña y Adolescente	Cantidad
Ciudadanía General	160
Estudiante	30
Padres de familia/Cuidadores/Familiares	26
Desempleado	17
Profesional	17
Intérprete	9
Agentes Educativos	7
Servidor Público	6
Pensionado	1
Madre Cabeza de Hogar	1
Total	274

9.1.1. Distribución por Género

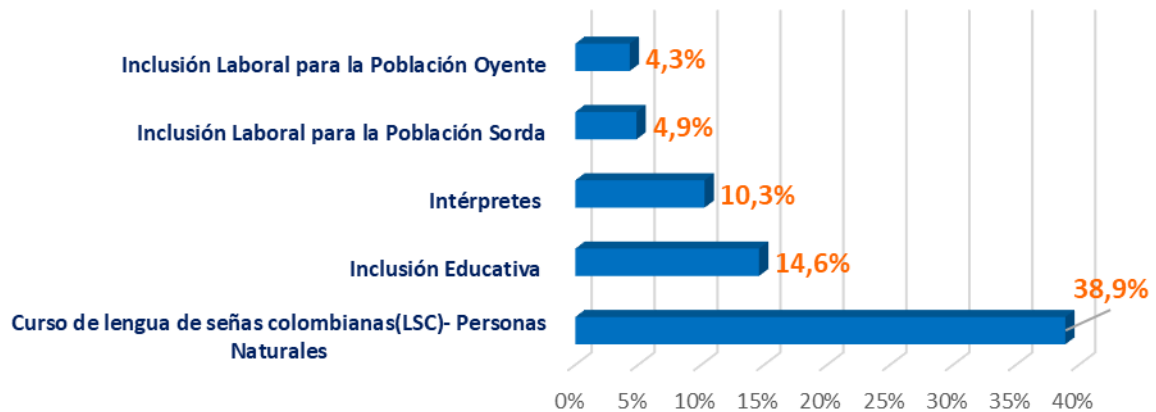
De los 274 ciudadanos **Personas Naturales Niño, Niña y Adolescentes** que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos-INSOR, para realizar consultas de información o recibir asesoría, se identificó un porcentaje del **68%** corresponden a solicitudes realizadas por *mujeres* y el **32%** solicitudes realizadas por *hombres*.

Gráfica 4. Distribución por Género. II Trimestre 2021





Principales ejes temáticos consultados por mujeres

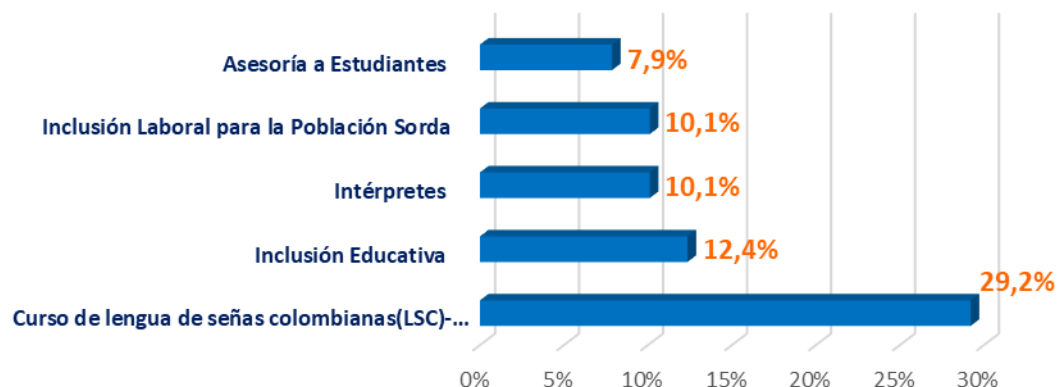


Gráfica 5. Principales ejes temáticos consultados por mujeres – II Trimestre 2021

En la Gráfica No.5 de las 185 PQRSD realizadas por mujeres, en primer lugar, se encuentra el tema de *Cursos de Lengua de Señas Colombiana* con un 38,9%; seguida *Inclusión educativa* con un 14,6%, en tercer lugar, encontramos a información de *Intérpretes* con un 10,3%, cuarto lugar el eje temático de *Inclusión Laboral Para la Población Sorda* con un 4,9%, y en el quinto lugar *Inclusión Laboral para la Población Oyente* con un 4,3%.

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 – II Trimestre 2021

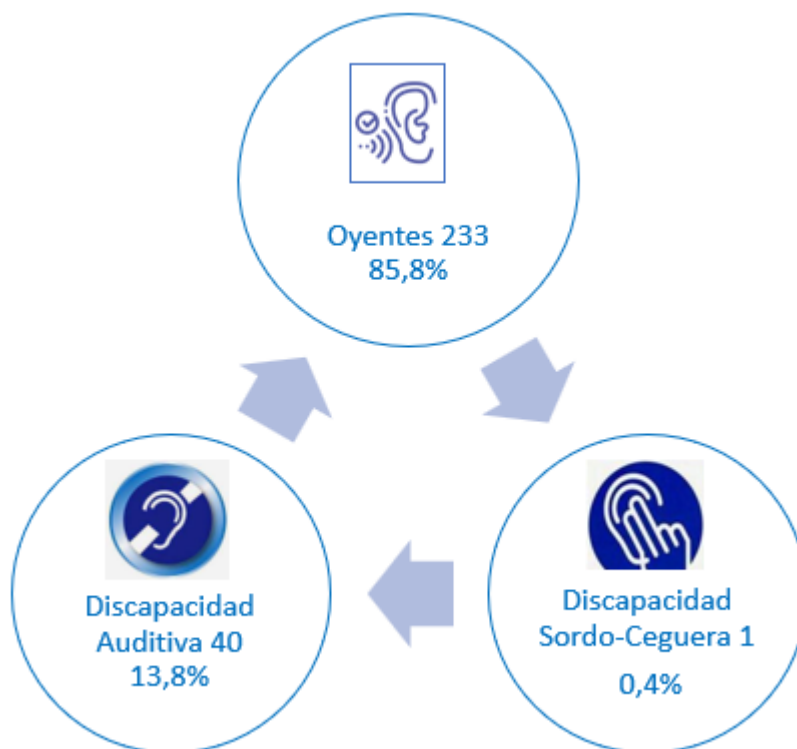
En la Gráfica No.6 de las 89 PQRSD recibidas por hombres en el II trimestre de 2020, se evidenció lo siguiente: en primer lugar, se encuentra el tema de *Cursos de Lengua de Señas Colombiana* con



un 29,2%; en el segundo lugar se encuentran *Inclusión educativa* con un 12.4%; en tercer y cuarto lugar, *Intérpretes e inclusión laboral para población sorda* con un 10.1%, y, por último, *Asesoría Estudiantes* con un 7.9%.

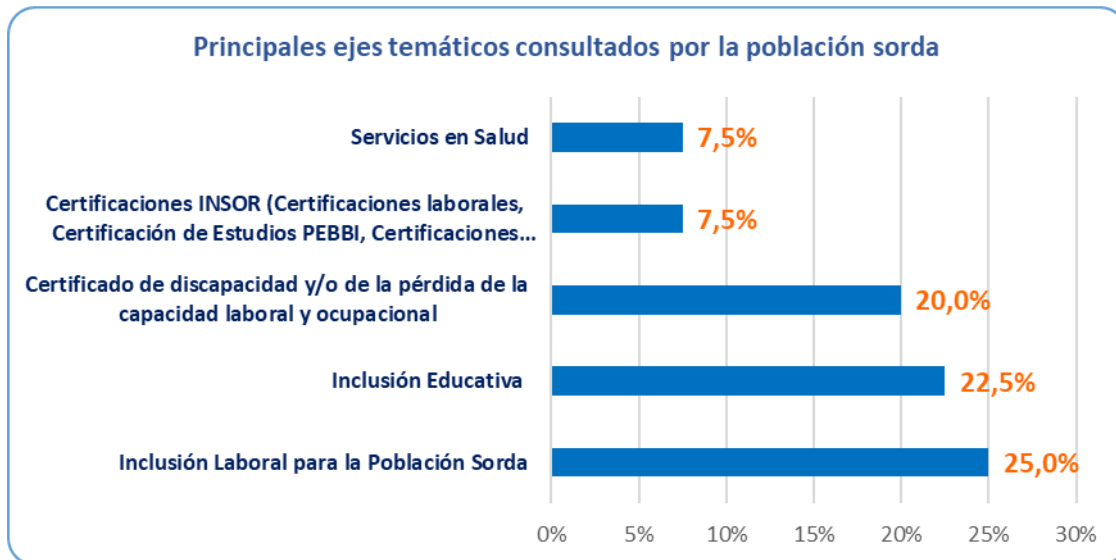
9.1.2. Condición de Discapacidad Reportada

Así mismo se realizó el análisis de las 274 PQRSD realizadas por **Personas Naturales, Niño, Niña y Adolescente** quienes manifestaron poseer o no alguna discapacidad dando como resultado lo siguiente: 233 manifestaron ser *Oyentes* y no tener ninguna discapacidad equivalente al 85.8%, 40 ciudadanos manifestaron tener una condición de *discapacidad Auditiva* con un 13.8%, y finalmente 1 persona con discapacidad *Sordoceguera* con un 0.4%.



Gráfica 7. Condición de Discapacidad Reportada– II Trimestre 2021

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



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

La Gráfica No.7 y en la Gráfica No.8 nos muestra que de las 40 PQRSD de los ciudadanos que se comunicaron con la entidad para solicitar información; manifestaron presentar una condición de *Discapacidad Auditiva*. En primer lugar, encontramos el tema de *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con un 25%, en segundo lugar, *Inclusión Educativa* con un 22,5%, en tercer lugar, *Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional* con un 20%, y en cuarto y quinto lugar, sigue *Certificaciones INSOR* y *Servicios de Salud* ambos con un 7.5%.

9.1.3. Rango de Edad Reportada

La Gráfica No.9 nos muestra que de las 274 PQRSD de *Personas Naturales, Niño, Niña y Adolescentes*, manifestaron estar en los siguientes rangos de edades, evidenciándose que entre *21 a 30 años* encontramos 127 ciudadanos con un 46.4%; seguido 96 personas entre *31 a 40 años* con un 35%, igualmente 34 ciudadanos entre *41 a 50 años* con un 12.4%, seguido de estos encontramos 7 ciudadanos entre los *18 a 20 años* con un 2.6%, en quinto lugar con 5 ciudadanos que se encuentran entre los *51 y 59 años* con un 1.8%, seguido encontramos 3 ciudadanos que no indican el rango de edad con 1.1% y por último de *0 a 17 años* con 2 ciudadanos con 0.7%, como se puede apreciar en la Tabla No.7.

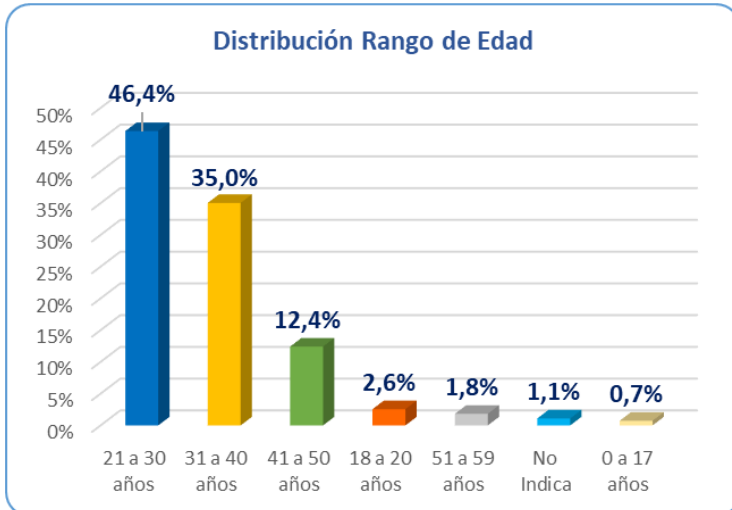
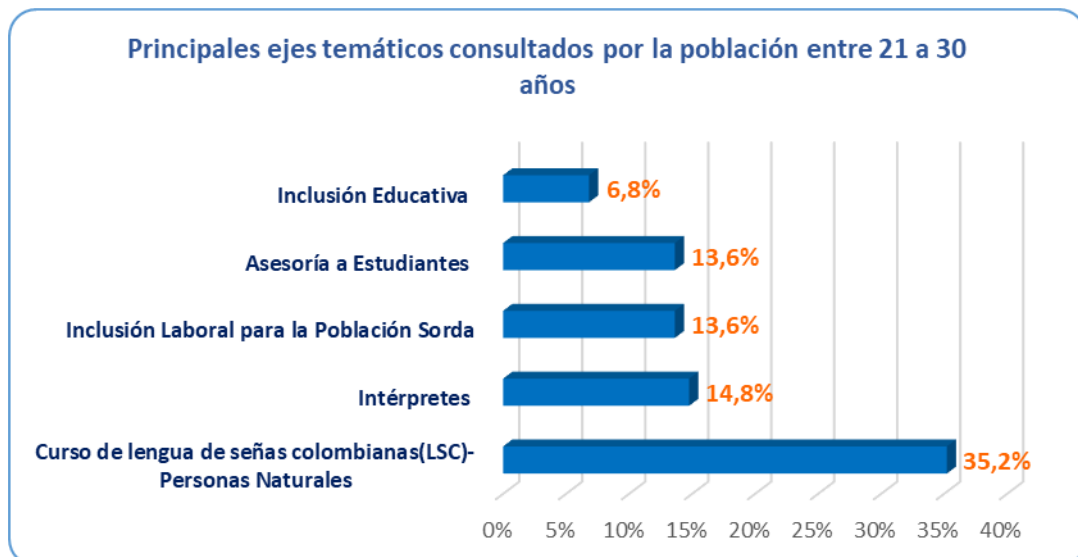


Tabla 7. Persona Natural (Distribución Rango de Edad) II Trimestre 2021

Rango de Edad	Cantidad	%
21 a 30 años	127	46,4%
31 a 40 años	96	35,0%
41 a 50 años	34	12,4%
18 a 20 años	7	2,6%
51 a 59 años	5	1,8%
No Indica	3	1,1%
0 a 17 años	2	0,7%
Total	274	100%

Gráfica 9. Persona Natural (Distribución Rango de Edad) II 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 II trimestre de esta vigencia:



Gráfica 10. Principales ejes temáticos consultados por la población entre 21 a 30 años – II 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, *Intérpretes* 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 2 PQRSD de *Periodista*, 2 PQRSD de *Honorable Congresista/Senador/Diputado* y 2 PQRSD de *Niño, Niña o Adolescentes* en este II Trimestre.

Tabla 8. Atención Preferencial- II Trimestre 2021

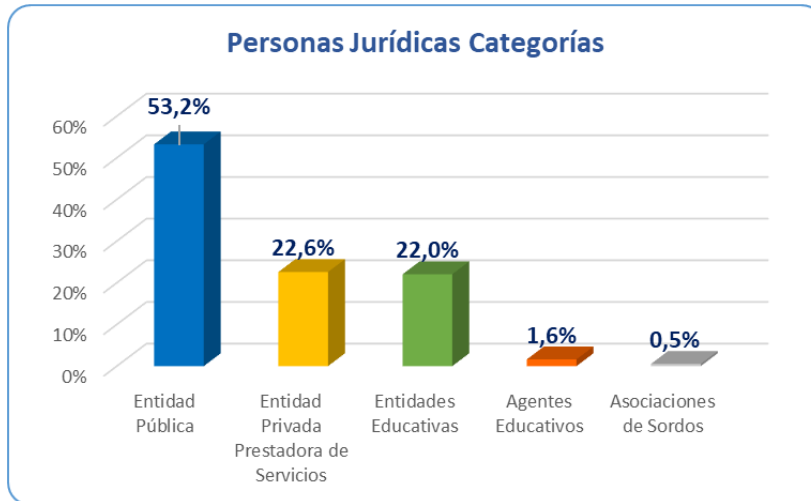
Atención Preferencial	Cantidad
Periodista	2
Honorable Congresista/Senador/Diputado	2
Niño, Niña o Adolescente	2
Total	6

9.2. Persona Jurídica

De los **186** 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 de las **99** solicitudes fueron de *Entidades Públicas* con un **53.2%**; seguido con **42** solicitudes de *Entidades Privadas Prestadoras de Servicios* con un **22.6%**, **41** solicitudes de *Entidades Educativas* con un **22%**, **3** solicitudes de *Entidades Mixtas* con un **1.6%** y **1** solicitud de *Asociaciones de Sordos* con un **0.5%**.

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

Persona Jurídica	Cantidad	%
Entidad Pública	99	53,2%
Entidad Privada Prestadora de Servicios	42	22,6%
Entidades Educativas	41	22,0%
Entidad Mixta	3	1,6%
Asociaciones de Sordos	1	0,5%
Total	186	100%



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

Con este análisis podemos identificar que el INSOR ha brindado asesoría y asistencia técnica a las **41 Entidades Educativas** con un **22%** 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.

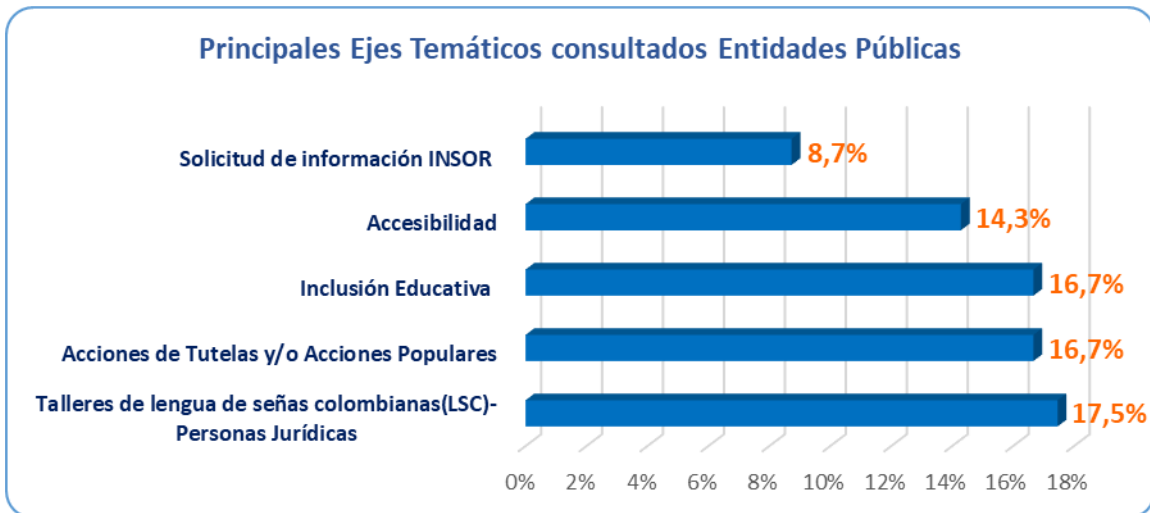
De los **186** requerimientos de *Personas Jurídicas*, **126** de ellas son Públicas, **57** Privadas y **3** mixtas.

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

Tipo de Naturaleza	Cantidad
Público	126
Privado	57
Mixta	3
Total	186

9.2.1. Principales Ejes Temáticos Consultados por Entidades Públicas

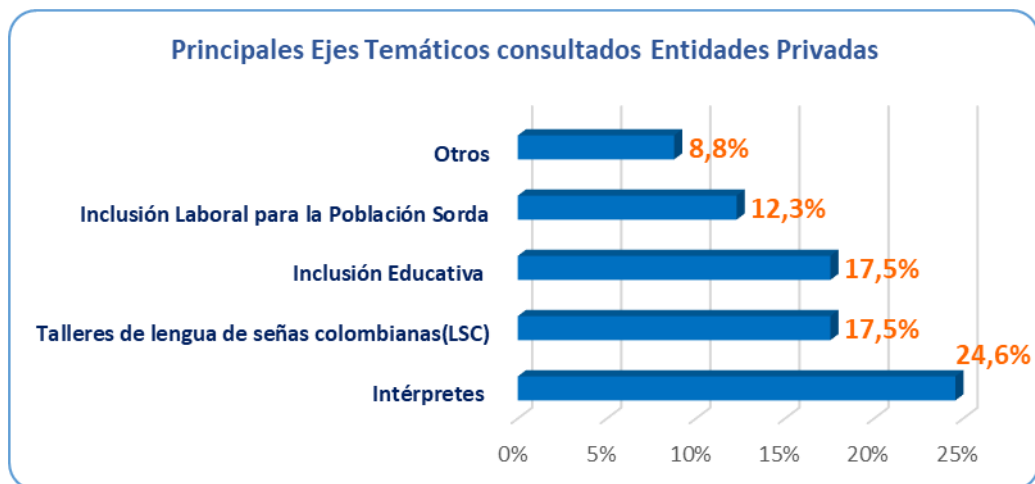
En la Gráfica No. 12 encontramos que el tema más consultado por las **126** entidades Públicas fue *Talleres de lengua de señas colombianas (LSC)* con un **17.5%**, seguido de *Inclusión Educativa y Acciones de Tutelas y/o Acciones Populares* ambos con un **16.7%**, seguido por *Accesibilidad* con un **14.3%**, y por último encontramos *Solicitud de información INSOR* con un **8.7%**.



Gráfica 12. Principales Ejes Temáticos Consultados por Entidades Públicas- II 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 *Intérpretes* un 24.6%, seguido por *Talleres de lengua de señas colombianas (LSC)* e *Inclusión Educativa* ambos con un 17.5%, en cuarto lugar, encontramos *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con 12.3 % y por último *Otros* con 8.8 %.



Gráfica 13. Principales Ejes Temáticos Consultados por Entidades Privadas II 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 65%; seguido por el departamento de *Cundinamarca* con un 7.2%, después, *Antioquia* con 4.3% y *Boyacá* con un 2.6%.



De igual forma podemos evidenciar, que se recibieron requerimientos de otros departamentos en menor cantidad. También se recibieron solicitudes de países extranjeros como: *Brasil, Canadá, Estados Unidos, Italia, México y Perú.*

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

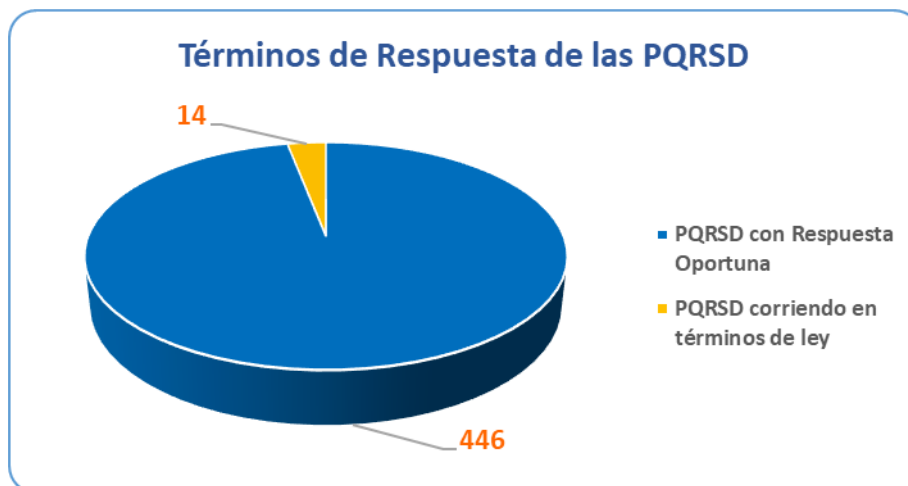
Departamentos y Otros Países	Cantidad	%
Bogotá	299	65,0%
Cundinamarca	33	7,2%
Antioquia	20	4,3%
Boyacá	12	2,6%
Santander	11	2,4%
Meta	9	2,0%
Tolima	8	1,7%
Atlántico	8	1,7%
Huila	7	1,5%
Cesar	5	1,1%
Caldas	5	1,1%
Casanare	5	1,1%
Norte de Santander	5	1,1%
Cauca	4	0,9%
Valle del Cauca	4	0,9%
Bolívar	4	0,9%
La Guajira	3	0,7%
Ecuador	2	0,4%
Magdalena	2	0,4%
Risaralda	2	0,4%
España	2	0,4%
Chocó	1	0,2%
Córdoba	1	0,2%
Pasto	1	0,2%
Quindío	1	0,2%
Brasil	1	0,2%
Canadá	1	0,2%
E.E.U.U.	1	0,2%
Italia	1	0,2%
México	1	0,2%
Perú	1	0,2%
Total	460	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 resueltos dentro de los términos de ley, las 444 PQRSD y 2 PQRSD donde se aplicó el Decreto 491 de 28 de marzo de 2020 en su "Artículo 5". De igual forma hay 14 PQRSD sin finalizar pero que se encuentran en términos de ley.

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

Términos de Respuesta de las PQRSD	PQRSD con Respuesta Oportuna	%
PQRSD con Respuesta Oportuna	446	97%
PQRSD corriendo en términos de ley	14	3%
Total general	460	100%



Gráfica 14. Términos de Respuesta de las PQRSD – II 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 229 con un 49.8%, seguido por la *Subdirección de Gestión Educativa* con 86 con un 18.7% requerimientos y en tercer lugar se encuentra la *Subdirección de Promoción y Desarrollo* con 72 requerimientos equivalentes al 15.7%.

Tabla 13. Respuestas Gestionadas por Dependencias – II Trimestre 2021

Dependencia	Cantidad	%
Grupo de Servicio al Ciudadano	229	49,8%
Subdirección de Gestión Educativa	86	18,7%
Subdirección de Promoción y Desarrollo	72	15,7%
Oficina Jurídica	26	5,7%
Talento Humano	21	4,6%
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	6	1,3%
Dirección General	6	1,3%
Secretaría General	4	0,9%
Oficina de Comunicaciones	3	0,7%
Grupo de Contratación	3	0,7%
Gestión Financiera	2	0,4%
Oficina de Control Interno	1	0,2%
Servicios Administrativos	1	0,2%
Total	460	100%

12.1. Promedio de días Hábiles de Respuesta

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

Dependencia	Cantidad	Promedio de Tiempo de respuesta (días hábiles)
Grupo de Servicio al Ciudadano	229	1
Oficina de Comunicaciones	3	1
Secretaría General	4	2
Dirección General	6	3
Subdirección de Promoción y Desarrollo	72	3
Servicios Administrativos	1	4
Grupo de Contratación	3	5
Oficina Jurídica	26	5
Subdirección de Gestión Educativa	86	7
Gestión Financiera	2	8
Talento Humano	21	8
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	6	8
Oficina de Control Interno	1	10
Total	460	3



En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra de la Tabla No. 14, encontramos que el promedio total empleado por la entidad es de 3 días hábiles de respuestas, dando cumplimiento con los indicadores y metas establecidas por la *Oficina de Servicio al Ciudadano*. Se puede evidenciar que las respuestas de los requerimientos allegados se están atendiendo dentro del tiempo estipulado por la **Ley 1755 de 2015**, en este II Trimestre se dieron 2 respuesta donde se aplicó 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 (Aplicación Decreto 103 de 2015)- II Trimestre

Concepto	Cantidad
Derecho de Petición de Interés General y Particular	376
Solicitud de Información	23
Derecho de Petición de Copias de Documentos	16
Acción Popular	12
Acción de Tutela	10
Peticiones fuera de la competencia del INSOR	9
Derecho de Petición de Información Pública	8
Derecho de Petición de Consulta	4
Solicitudes de los Honorables Congresistas	2
Total	460

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 II Trimestre se recibió una solicitud.

- Persona Natural Sordociega - German Guerrero

15. Observaciones y Recomendaciones



En el marco de los indicadores de riesgos de corrupción, es importante resaltar que la *Oficina de Servicio al Ciudadano* viene realizando como estrategia un seguimiento semanal de las PQRSD, en el cual indica cada dependencia, cuantas PQRSD tienen asignadas, el estado actual de cada solicitud, la fecha de vencimiento y los días restantes para su cierre oportuno. Este seguimiento se envía a los líderes de proceso como alerta para evitar el vencimiento de dichas solicitudes.



Durante el corte de este II Trimestre no se recibieron solicitudes anónimas, ni declaraciones de conflicto de intereses por parte de los ciudadanos internos y externos.



Para el mes de abril, mayo y junio se realizaron campañas internas a través del boletín institucional como: *Actualización del procedimiento de PQRSD, socialización de la importancia de la encuesta de satisfacción en él envió de las respuestas a los ciudadanos y el reglamento interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD.*



Por otro lado, el grupo de Servicio al Ciudadano en este II Trimestre ha participado de capacitaciones interna y externas en temas como: *Lenguaje claro, introducción a*



la accesibilidad web, conversatorio reflexión para la atención a los usuarios diversos, ideación y cocreación, acciones para prevenir conflictos de interés, sobre atención de PQRSD con estrategias de lenguaje claro.



A través de las redes sociales se están promocionando los canales de atención que tiene dispuesto el INSOR, para la atención de los ciudadanos y ser más efectivos en la gestión institucional.



Como estrategia de mejora la Oficina de Servicio al Ciudadano ha estado gestionando la disposición de la línea gratuita 018000112021 para el uso de los ciudadanos, que se encuentren en otras ciudades del país y no cuenten con servicios móviles puedan acceder a nuestros servicios.



Desde la Oficina de Servicio al ciudadano se realizaron las actualizaciones de los documentos como: Procedimiento de las PQRSD, Protocolo de servicio al ciudadano, carta del trato digno, actualización de las preguntas frecuentes y creación de dos videos accesibles en lenguas de señas colombiana.



Finalmente, en el marco del plan operativo y teniendo en cuenta las actividades a mejorar la prestación de nuestro servicio, desde la *Oficina de Servicio al Ciudadano* y el ingeniero de sistema responsable de las actualizaciones y mantenimiento de la aplicación de *Gestión Documental ORFEO*, se ha establecido un plan de trabajo en donde se realizarán las mejoras de esta aplicación, debido a que ha presentado algunas fallas en el sistema.

Luz Mila Niño Hernández

Coordinadora de Servicio al Ciudadano

Elaboró: Kerlys Patricia Jaraba- Técnico Operativo

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

Aprobó: Néstor Julián Rojas - Secretario General

Fecha: 06/Julio/2021