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

III TRIMESTRE 2022

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

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional
INSOR
Instituto Nacional para Sordos

Contenido

Introducción 4
2. Objetivo 7
3. Metodología 7
4. Alcance del Informe 8
5. Canales de atención de la entidad para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias 8
Ruta B) A través de cualquier buscador de internet bajo el siguiente enlace https://orfeo.insor.gov.co/consultaWeb/ el cual dirigirá al Usuario directamente a Consultar PQRSD. 11
6. Volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD 12
7. Traslados por competencia 13
8. Cantidad de PQRSD recibidas por canal 15
9. Ejes temáticos consultados 16
10. Tipo de usuario 18
10.1 Persona Natural – Apoderado 18
10.1.1 Distribución por género 20
10.1.2 Condición de discapacidad reportada 21
10.1.3 Rango de edad reportada 23
10.1.4 Atención preferencial reportada 25
10.2. Persona Jurídica 26
10.2.1 Principales ejes temáticos consultados por entidades públicas 27
10.2.2. Principales Ejes Temáticos Consultados por Entidades Privadas 28
11. PQRSD Recibidas por departamentos y otros países 29

12. Términos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias 29
13. Gestión de respuestas de las PQRSD por Dependencias 29
13. Promedio de días hábiles de respuesta 29
14. Efectividad de las respuestas a las PQRSD 29
15. Repaso a las PQRSD asignadas y sin finalizar del trimestre anterior 29
16. Aplicación Decreto 103 de 2015 29
18. Observaciones y Recomendaciones 29

Introducción

Atendiendo lo establecido en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, relativo a la presentación de peticiones respetuosas ante las autoridades por interés general o particular y al derecho a obtener respuesta oportuna, es decir, clara, completa y de fondo; a lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" sustituida por 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"; a lo estatuido en la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" respecto de las Oficinas de quejas, sugerencias y reclamos; y a la implementación de 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 elabora el presente informe de gestión de las PQRSD formulados por los ciudadanos durante la vigencia del 01 de Julio al 30 de Septiembre de 2022.

Para la elaboración de este documento se tuvieron en cuenta todas las solicitudes registradas y clasificadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO de conformidad con lo dispuesto en el Protocolo de Servicio al Ciudadano, atendiendo al principio de que toda actuación que inicie una persona ante la Entidad implica el ejercicio del derecho de petición.

Mediante cualesquiera de los canales dispuestos por la Entidad se pueden presentar solicitudes de reconocimiento de un derecho, la intervención de la Entidad o de un funcionario en un tema o situación específica, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, denuncias, quejas reclamos, interponer recursos y aquellas de especial tratamiento como las presentadas por los Senadores, Representantes y Células Legislativas.

El uso de los canales dispuestos por la Entidad para la recepción de solicitudes de PQRSD es completamente gratuito y en ningún momento requiere de la asistencia jurídica de un profesional del Derecho.

Hace parte integral de este documento la Matriz Principal de Seguimiento PQRSD 2022 Ind e Informe, en la cual se registra toda la información contenida en cada una de las PQRSD recibidas por el INSOR, a fin de garantizar que ellas cumplan los requisitos mínimos de ley y que se gestione la respuesta dentro de los términos previstos legalmente. Es claro que el incumplimiento de los términos tiene implicaciones administrativas, disciplinarias y judiciales tanto para la Entidad como para el responsable de la gestión de la respuesta a la PQRSD asignada.

A fin de garantizar la claridad sobre los conceptos utilizados en este 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 diez (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 Relación con el Ciudadano, respecto a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Denuncias – PQRSD que fueron recibidas por el Instituto Nacional para Sordos – INSOR a través de los diferentes canales establecidos por la Entidad.

3. Metodología

El presente informe se soporta en la información contenida en el aplicativo ORFEO, implementado para la gestión documental y de correspondencia del Instituto Nacional para Sordos – INSOR y de la construcción y diligenciamiento de la Matriz Principal Seguimiento PQRSD 2022 con base en la información diligenciada en el Formulario de Recepción de PQRSD – FOSC07.

4. Alcance del Informe

Este informe presenta las solicitudes recibidas por el Instituto Nacional para Sordos – INSOR desde el 01 de Julio y hasta el 30 de Septiembre de 2022 y que fueron radicadas 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, verbal llevado a documento escrito, presencial y virtual, a través de los canales con los que cuenta la entidad como son:

- ✓ Sede Electrónica,
- ✓ Correo electrónico *contacto@insor.gov.co*,
- ✓ Atención presencial en la *Carrera 89 A No. 64C-30*,
- ✓ Línea telefónica en Bogotá *6014391221*,
- ✓ Línea gratuita nacional *018000112022,*
- ✓ Línea celular *3124324495* exclusiva para WhatsApp por texto o video, y
- ✓ Correspondencia enviada a la Sede física de la Entidad en la *Carrera 89 A No. 64C-30*.

5. Canales de atención de la entidad para la recepción de 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 todas las solicitudes de los Usuarios, a saber:

1. Sede Electrónica: Este canal permite que el ciudadano llegue al Formulario de Radicación de PQRSD vía web siguiendo una de las dos siguientes rutas:

   Ruta 1) A través de cualquier buscador de internet ir a www.insor.gov.co, ingresar a la pestaña **Atención y Servicios a la Ciudadanía**, dentro de las opciones desplegadas seleccionar la opción **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**, desplazarse a la parte inferior de la pantalla al botón **Crear PQRSD** y dar click en el **Formulario de PQRSD**.

Ruta 2) A través de cualquier buscador de internet bajo el siguiente enlace https://orfeo.insor.gov.co/formularioWeb/formulario.php el cual dirigirá al Usuario directamente al Formulario Web para la recepción de PQRSD.

2. **Correo Electrónico:** en la parte inferior del web site del INSOR, el cual puede encontrar en cualquier buscador de internet bajo el vínculo www.insor.gov.co, encontrará el correo institucional contacto@insor.gov.co al cual podrá hacer llegar, mediante mensaje de correo electrónico, su solicitud.

3. **Canal de servicio para atención presencial:** En la actualidad este canal está disponible cuatro días de la semana, de lunes a jueves, en jornada continua, de 08:00 a.m. hasta las 04:00 p.m.

4. **Canal de servicio para atención telefónica:** en la actualidad el INSOR cuenta con dos medios de comunicación telefónica conmutada, a saber, la línea en Bogotá 6014391221 y la línea gratuita nacional 018000112022, disponibles los días hábiles de la semana, en jornada continua, de 08:00 a.m. hasta las 04:00 p.m.

5. **Canal de servicio para atención virtual:** se dispone de la línea celular 3124324495, en la que se atiende usuarios especialmente a través de la aplicación WhatsApp en sus versiones de texto y llamada virtual, disponible los días hábiles de la semana, en jornada continua, de 08:00 a.m. hasta las 04:00 p.m.

6. **Canal de servicio por correspondencia:** Correspondencia enviada a la Sede física de la Entidad a través de los distintos operadores postales.

Sin excepción, cualesquiera solicitudes que se alleguen a la Entidad, sin distingo del canal de recepción, será sujeta de verificación del cumplimiento de los requisitos mínimos de ley, a saber:

1. Autoridad a la que se dirige
2. Identificación del peticionario
3. Información de ubicación del peticionario
4. Objeto de la petición
5. Razones que fundamentan la petición
6. Relación de documentos que se aportan (si aplica)

7. Firma del peticionario (si aplica)

En la Tabla 1, se pueden identificar los distintos canales y sus características, organizados a partir del mecanismo para la recepción de la solicitud (presencial, virtual, telefónica y correspondencia), dispuestos por la Entidad para la recepción de las PQRSD. A saber:

Tabla 1. Canales de Atención dispuestos para la recepción de las PQRSD
III Trimestre 2022

Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Atención Presencial	Atención Personal	Carrera 89 A No. 64C – 30 Álamos Zona Industrial Bogotá D.C. Colombia	Días hábiles de Lunes a jueves 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
	Correo postal y certificado			Se recibe, radica y direccionan las comunicaciones que ingresan a la entidad.
Atención Telefónica	Línea fija desde Bogotá y Colombia	Línea Local Bogotá 6014391221 Ext: 1000 – 1002 – 1032 Línea Gratuita Nacional 018000112022 Ext: 1000 – 1002 – 1032 Línea Celular – WhatsApp 3124324495	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm.	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son Competencia del INSOR.
Atención Virtual	Aplicativo página Web o Sede Electrónica	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
	Correo electrónico	contacto@insor.gov.co notificacion.judicial@insor.gov.co		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.

Luego de haberse creado la PQRSD y habérsele asignado un consecutivo de radicado con fecha y hora de creación, llegará al Usuario una notificación, como se ejemplifica:

From: sistemas@insor.gov.co <sistemas@insor.gov.co>
Sent: Wednesday, June 15, 2022 11:39:51 AM
To: joleo88@hotmail.com <joleo88@hotmail.com>
Subject: RECEPCION PQRS No.20222500026309

Buen Día,

Hemos recibido su oficio, radicado en nuestra entidad el dia 15/06/22 12:39:51, con el consecutivo 20222500026309 con el codigo de verificacion 7566d.

Le informamos que en los próximos días teniendo en cuenta los términos de respuesta por ley, usted recibirá respuesta a su comunicación por este mismo medio. También puede consultar el estado del trámite de su comunicación en el siguiente link http://orfeo.insor.gov.co digitando el consecutivo del asunto y código de verificación.

Por favor no responda este correo. Esta dirección electrónica es utilizada solamente para envío de información, por lo tanto sus consultas no podrán ser atendidas. Si tiene alguna inquietud adicional o desea respondernos, lo invitamos a que ingrese nuevamente a nuestra opción de contáctenos de nuestra página web http://www.insor.gov.co, o escribanos al mail contacto@insor.gov.co

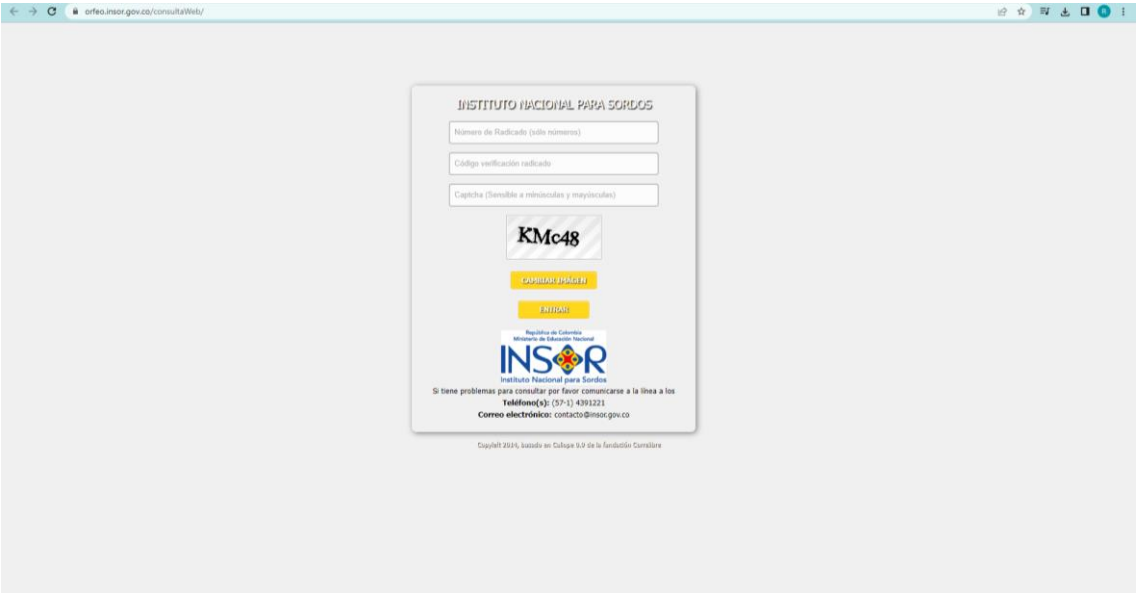
República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional
INSOR
Instituto Nacional para Sordos

Para realizar el seguimiento a la gestión que adelanta el INSOR respecto de la PQRSD radicada, el Usuario tiene la posibilidad de realizar el seguimiento a través de las siguientes rutas:

Ruta A) A través de cualquier buscador de internet ir a www.insor.gov.co, ingresar a la pestaña **Atención y Servicios a la Ciudadanía**, dentro de las opciones desplegadas seleccionar la opción **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**, desplazarse a la parte inferior de la pantalla al botón **Crear PQRSD** y dar click en el **Consultar PQRSD**

Ruta B) A través de cualquier buscador de internet bajo el siguiente enlace https://orfeo.insor.gov.co/consultaWeb/ el cual dirigirá al Usuario directamente a Consultar PQRSD.

El Usuario podrá identificar por cualquiera de las dos rutas la siguiente ventana:



En ella deberá ingresar la información solicitada y que se encuentra en el correo de notificación de creación de una PQRSD ante el INSOR y la que el validador captcha presente en el momento de la consulta.

6. Volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD

Otras acciones proyectadas tenían que ver con el la actualización y organización de la información de la sede electrónica del INSOR, en coherencia con los lineamientos de la Política de Transparencia y acceso a la información, sobre este se ampliará en el apartado correspondiente.

En el III Trimestre de 2022 se recibieron en total 237 PQRSD y se cuantificaron por tipo de requerimiento o solicitud de la siguiente manera:

Tabla 2. Tipo de Requerimiento o Solicitud
III Trimestre 2022

Tipo de Solicitud	%	Cantidad
Derecho de Petición de Interés General y Particular	73,4%	174
Derecho de Petición de Información Pública	9,7%	23
Peticiones fuera de la competencia del INSOR	5,5%	13
Acción de Tutela	5,1%	12

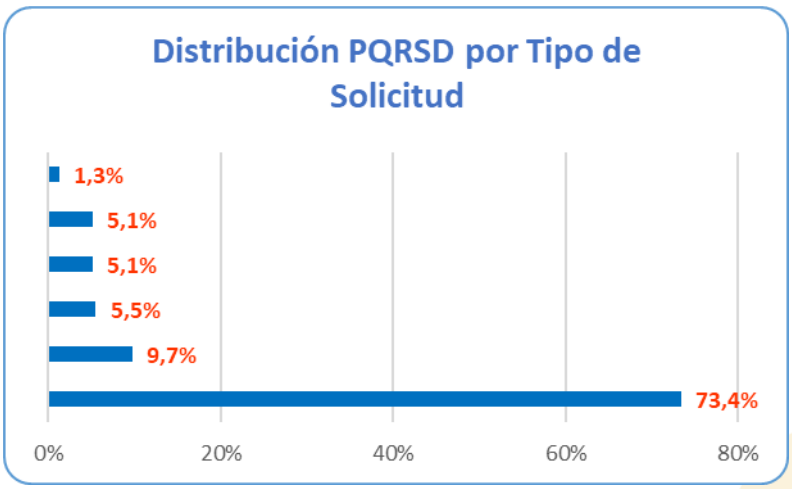
Derecho de Petición de Copias de Documentos	5,1%	12
Derecho de Petición de Consulta	1,3%	3
Total general	**100%**	**237**

De las 237 PQRSD, se puede observar que el **73,4%** de ellas se clasificaron como *Derecho de Petición de Interés General y Particular*, siendo ésta la solicitud más utilizada por los ciudadanos. En segundo lugar, con un **9,7%** los *Derechos de Petición de Información Pública;* en tercer lugar, las *Peticiones fuera de la competencia del INSOR* con un **5,5%**; en cuarto y quinto lugar se encuentran las *Acciones de Tutela* y los *Derechos de Petición de Copias de Documentos* con un **5,1%**; y en sexto lugar, con un porcentaje del **1,3%,** los *Derechos de Petición de Consulta*.

Estos requerimientos fueron remitidos 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"*

En la siguiente gráfica podemos visualizar cómo se distribuyeron las PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2022, así:

Gráfica 1. Distribución PQRSD por Tipo de Requerimiento
III Trimestre 2022



7 Traslados por competencia

Se recibieron 13 *Peticiones fuera de la competencia del INSOR,* las cuales fueron trasladadas a otras Entidades antes de cumplirse los cinco días que estima la ley para el análisis de competencia por parte de la entidad.

El traslado por Competencia se realiza a la sede electrónica de la entidad que se estima es la competente para resolver la solicitud del peticionario, en virtud de lo dispuesto en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 *Funcionario sin competencia*.

Se realiza el traslado por competencia de la solicitud en documento fechado y radicado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO que sirve al INSOR, señalando el nombre del peticionario, su identificación en caso de contar con ella, la solicitud recibida por parte del INSOR y los documentos anexos presentados por el peticionario y que son fundamento de su solicitud.

En la siguiente tabla se presentan los traslados por competencia realizados por el INSOR a otras entidades:

Tabla 3. Traslado por Competencia del INSOR a Otras Entidades
III Trimestre 2022

No	Radicado	Entidad	Mes de Traslado	Cantidad
1	20222500027669	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA	Julio	1
2	20222500027879	Secretaría Distrital de Integración Social	Agosto	1
3	20222500028099	Clínica Psiquiátrica Instituto del Sistema Nervioso del Oriente ISNOR	Agosto	1
4	20222500028259	Secretaría de Educación de Sogamoso	Agosto	1
5	20222500028309	Ministerio de Educación Nacional	Agosto	1
6	20222500028349	Ministerio de Transporte	Agosto	1
7	20222500028599	Alcaldía de Medellín	Agosto	1
8	20222500028849	Secretaría de Educación del Distrito Bogotá	Septiembre	1
9	20222500028989	Ministerio de Educación Nacional	Septiembre	1
10	20222500029069	Comisión Nacional del Servicio Civil – CNSC	Septiembre	1
11	20222500029169	Ministerio de Salud y Protección Social	Septiembre	1
12	202225000229359	Comisión Nacional del Servicio Civil – CNSC	Septiembre	1
13	202225000229399	Secretaría de Educación del Distrito Bogotá	Septiembre	1
Total general				13

Cabe señalar también que el INSOR recibió de otras entidades 2 peticiones por *Traslado por Competencia*, es decir, fueron radicadas en otras entidades del Estado y luego del estudio de competencia correspondiente, dichas entidades consideraron no ser competentes y trasladaron las solicitudes al INSOR por considerarla, la entidad

competente para responder la solicitud. En la siguiente tabla se presentan los traslados por Competencia recibidos por el INSOR:

Tabla 4. Traslado por Competencia de Otras Entidades al INSOR
III Trimestre 2022

No	Radicado	Entidad	Mes de Traslado	Cantidad
1	20222500028079	Ministerio de Educación Nacional – MEN	Agosto	1
2	20222500028599	Ministerio de Educación Nacional – MEN	Septiembre	1
Total general				2

8. Cantidad de PORSD recibidas por canal

En la Grafica 2 se observan los canales de atención usados por los usuarios del INSOR para presentar sus requerimientos durante el período analizado.

Gráfica 2. Distribución por Canales
III Trimestre 2022

De los **237** requerimientos recibidos en la entidad en el III Trimestre de 2022, se puede observar que el canal más utilizado es el *Correo electrónico* con **168** PQRSD para un **70,0**%, seguido del *WhatsApp* con **28** PQRSD para un **11,8**%, en tercer lugar, la *Página Web* o *Formulario Web* con **18** PQRSD para un **7,6%**, en cuarto lugar, el canal *Telefónico* con *10* PQRSD para un **4,2%**, en quinto lugar, se ubicó el canal *Presencial* con **9** PQRSD para un **3,8%,** y en sexto lugar el canal *Correo Certificado/Mensajería* con **4** PQRSD para un porcentaje de **1,7%.**

Es importante señalar que en el marco de la Emergencia Sanitaria ocasionada por la Declaratoria de Pandemia por el Covid-19 se fortaleció el uso de los medios digitales o electrónicos para la presentación de las solicitudes y a pesar de que se fueron tomando acciones para el retorno gradual, alternado y luego definitivo al servicio en

Sede, los Usuarios del INSOR siguen prefiriendo los medios virtuales para presentar sus solicitudes, siendo ya prácticamente ocasionales las personas que prefieren dirigirse personalmente a las instalaciones del INSOR a fin de presentar sus solicitudes.

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 (Texto y Video llamada)*.

A continuación, en la Tabla No. 5 se presente la distribución por canal y tipo de solicitud.

Tabla 5. Distribución por Canales
III Trimestre 2022

Canal	Derecho de Petición de Interés General y Particular	Derecho de Petición de Información Pública	Peticiones fuera de la competencia del INSOR	Acción de Tutela	Derecho de Petición de Copias de Documentos	Derecho de Petición de Consulta	Total general
Correo Electrónico	124	16	11	12	3	2	168
Telefónico	9					1	10
WhatsApp	21	4	2		1		28
Página Web	12	2			4		18
Presencial	5	1			3		9
Correo Certificado/Mensajería	3				1		4
Total general	**174**	**23**	**13**	**12**	**12**	**3**	**237**

9. Ejes temáticos consultados

En la Tabla No. 6 se enlistan todas las temáticas consultadas durante el III Trimestre del presente año respecto de todas las PQRSD recibidas.

Tabla 6. Ejes Temáticos consultados por los peticionarios
III Trimestre 2022

Ejes Temáticos	Cantidad	%
Talleres de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Jurídicas	36	15,2%
Inclusión Educativa	24	10,1%

Solicitud de información INSOR	16	6,8%
Accesibilidad	13	5,5%
Asesoría a Estudiantes	13	5,5%
Solicitud de información Pública	13	5,5%
Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)	12	5,1%
Acciones de Tutelas y/o Acciones Populares	12	5,1%
Curso de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Naturales	11	4,6%
Intérpretes	10	4,2%
Traslado por Competencia Derecho de Petición de otras Entidades al INSOR	10	4,2%
Servicio de Interpretación	9	3,8%
Invitaciones	9	3,8%
Inclusión Laboral para la Población Sorda	8	3,4%
Otros	7	3,0%
Asesoría y Asistencia Técnica sobre Población Sorda	6	2,5%
Solicitud material para personas sordas –Publicaciones.	6	2,5%
Servicios en Salud	5	2,1%
Inclusión Laboral para la Población Oyente	4	1,7%
Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas colombiana-español – ENILSCE	4	1,7%
Inclusión Social	2	0,8%
Solicitudes, Procesos y Procedimientos Internos de la Entidad	2	0,8%
Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	1	0,4%
Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes – RENI	1	0,4%
Procesos Jurídicos (Recurso de Reposición, Expedientes, Restablecimientos de Derechos, Sentencias, Citaciones Audiencias y Notificaciones Judiciales)	1	0,4%
Información Estadística	1	0,4%
Asesoría y Orientaciones a Familiares	1	0,4%
Total	**237**	**100%**

Como se puede observar en la tabla anterior, los cinco ejes temáticos de mayor consulta por parte de los ciudadanos fueron:
en primer lugar, *Talleres de lengua de señas colombianas(LSC) – Personas Jurídicas* con **36** PQRSD, equivalente a un **15,2%;**
en segundo lugar, con **24** PQRSD equivalente a un **10,1%** se ubica *Inclusión Educativa*; seguido *Solicitud de Información INSOR* con **16** PQRSD, equivalente a un **6,8%;**
y en cuarto y quinto lugar, *Accesibilidad* y *Asesoría a Estudiantes*, cada una con **13** PQRSD para un **5,5%.**

Es de resaltar que, considerados los ejes temáticos, el eje *Talleres de lengua de señas colombianas(LSC)– Personas Jurídicas* evidencia el interés de los Usuarios, organizaciones, en aprender la Lengua de Señas Colombiana y en ajustar su servicio a las necesidades de la Comunidad Sorda colombiana.

10. Tipo de usuario

De los 359 requerimientos recibidos en la Entidad en el II Trimestre de 2022, **194** PQRSD que corresponden al **54,0%** fueron presentadas por *Personas Jurídicas* y **165** PQRSD fueron presentadas por *Personas Naturales* para un **44,0%.** La gráfica que se presenta a continuación permite ilustrar los tipos de usuarios, así:

Gráfica 3. Clasificación de los Tipos de Usuarios
III Trimestre 2022

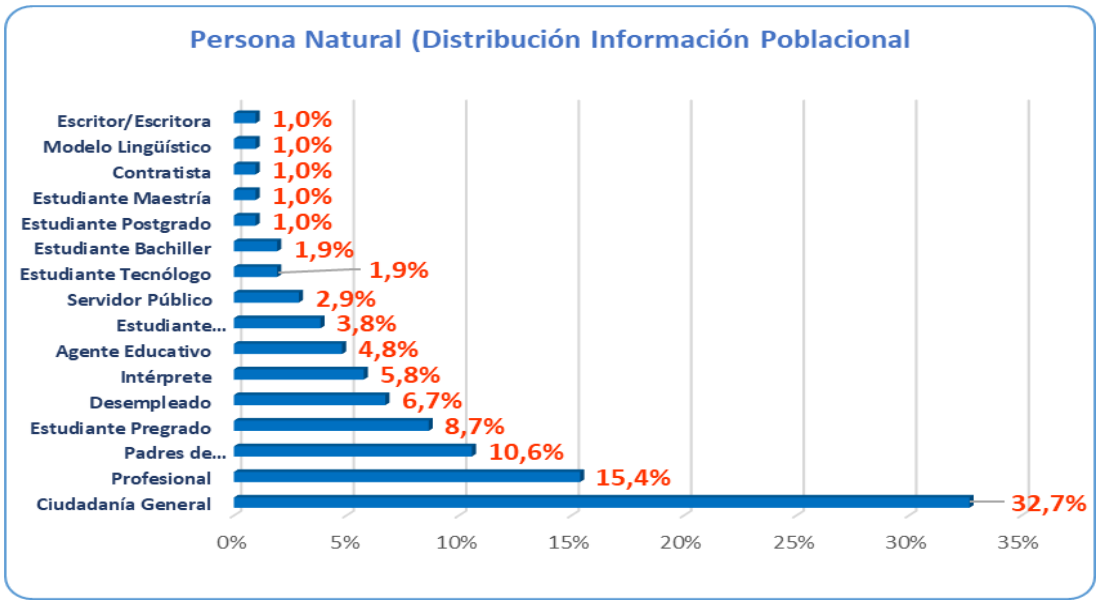
10.1 Persona Natural – Apoderado

Teniendo en cuenta que el Formulario para Recepción de PQRSD adoptado por el INSOR está diseñado para recibir PQRSD de personas naturales y de apoderados de personas naturales que por su condición o edad no pueden asistir directamente a la Entidad, en adelante se presenta el análisis de la información recibida a través del Formulario de PQRSD para Persona Natural y el Formulario de PQRSD para Apoderado.

De los **104** requerimientos recibidos de ***Personas Naturales*** y ***Apoderado*** que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos – INSOR, se identificó dentro de los cinco primeros lugares lo siguiente: El **32,7%,** es decir, **34** solicitudes fueron realizadas por ciudadanos que se categorizaron como *Ciudadanía General*; le sigue la categoría de *Profesional*, con **16** solicitudes equivalentes a un porcentaje de **15,4%**; **11** solicitudes que equivalen al **10,6%** hacen referencia a aquellas PQRSD catalogadas como *Padres de*

familia/Cuidadores/Familiares; luego encontramos las categorías de *Estudiante de Pregrado* con **9** solicitudes para un porcentaje de **8,7%**; le sigue *Desempleado* con **7** solicitudes para un **6,7%.** La Gráfica 4 permite evidenciar la información descrita correspondiente a este criterio, de la siguiente manera:

Gráfica 4. Persona Natural – Distribución Información Poblacional
III Trimestre 2022



La Tabla 7 condensa no sólo la cantidad de PQRSD recibidas y clasificadas según la información poblacional, sino que relaciona el peso porcentual:

Tabla 7. Persona Natural (Distribución Información Poblacional)
III Trimestre 2022

Persona Natural	Cantidad	%
Ciudadanía General	34	32,7%
Profesional	16	15,4%
Padres de familia/Cuidadores/Familiares	11	10,6%
Estudiante Pregrado	9	8,7%
Desempleado	7	6,7%
Intérprete	6	5,8%
Agente Educativo	5	4,8%
Estudiante Tecnología	4	3,8%
Servidor Público	3	2,9%
Estudiante Tecnólogo	2	1,9%
Estudiante Bachiller	2	1,9%
Estudiante Postgrado	1	1,0%

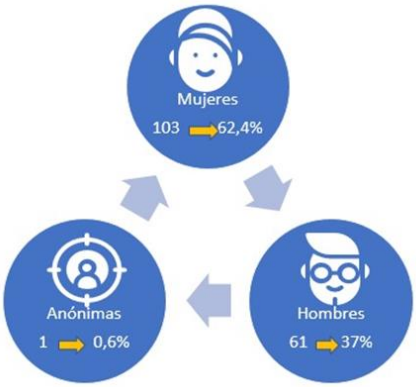
Estudiante Maestría	1	1,0%
Contratista	1	1,0%
Modelo Lingüístico	1	1,0%
Escritor/Escritora	1	1,0%
Total	**104**	**100%**

10.1.1 Distribución por género

De los **104** ciudadanos ***Personas Naturales y Apoderado*** que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos – INSOR, para realizar consultas de información o recibir asesoría, se identificó que un porcentaje del **66,3%** corresponde a solicitudes realizadas por *mujeres* y el **33,7%** de las solicitudes fueron realizadas por *hombres*.

La Gráfica 5 permite identificar visualmente la distribución por género.

Gráfica 5. Distribución por Género
III Trimestre 2022

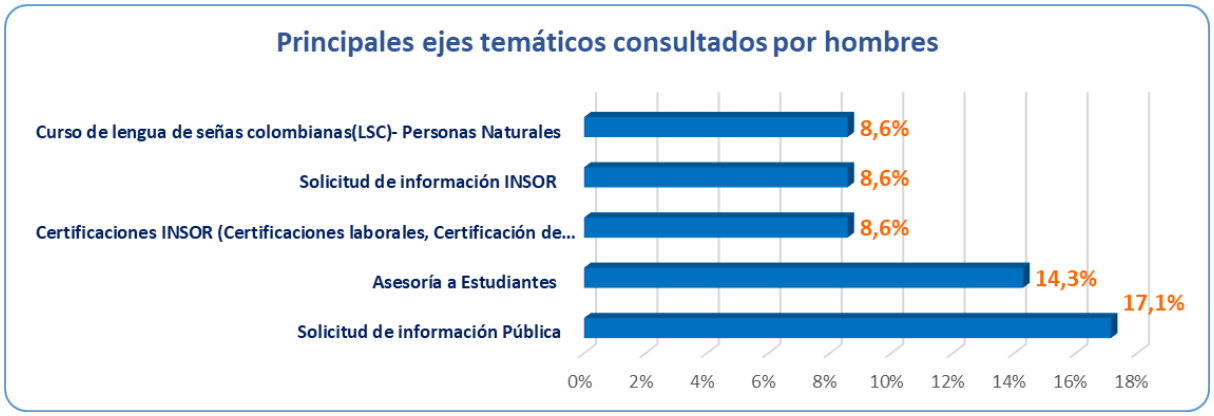


En la Gráfica 6, de las **69** PQRSD formuladas por mujeres, analizados los cinco primeros ejes temáticos, se evidencia que, en primer lugar, se encuentran **8** solicitudes de *Cursos de Lengua de Señas Colombiana (LSC) – Personas Naturales* para un **11,6%**; luego, *Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)* con **16** solicitudes para un **10,1%**; seguido de las de *Inclusión Educativa* con **7** PQRSD que representan un **10,1%**; *Asesoría a Estudiantes* con 6 requerimientos para un **8,7%**; y cierra, *Solicitud de Información Pública* con **5** solicitudes que representan un **7,2%.**

Gráfica 6. Principales ejes temáticos consultados por mujeres
III Trimestre 2022

Por otra parte, al analizar los cinco ejes temáticos más consultados por los hombres encontramos lo siguiente:

Gráfica 7. Principales ejes temáticos consultados por hombres
III Trimestre 2022



De las **35** PQRSD presentadas por hombres, analizados los cinco primeros ejes temáticos, se evidencia que, en primer en primer lugar, se encuentra el tema de *Solicitud de Información Pública* con 6 solicitudes para un **17,1%**; en el segundo lugar se ubican **5** solicitudes *Asesoría a Estudiantes* que representan un **14,3%**; en tercer, cuarto y quinto lugar, se encuentran *Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)*, *Solicitud de Información INSOR* y *Curso de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Naturales* cada una con **3** solicitudes para un **8,6%** respectivamente.

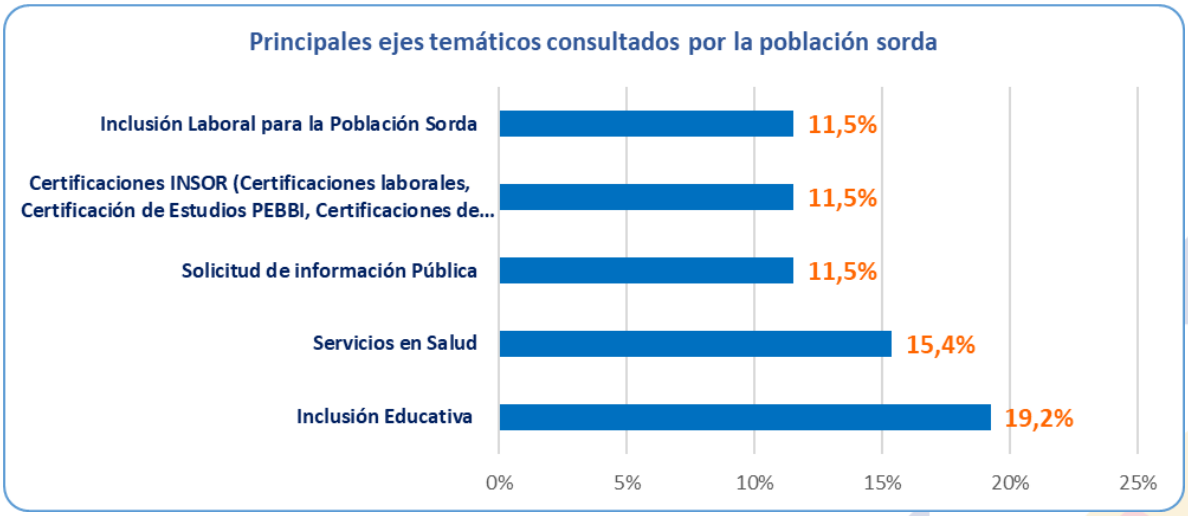
10.1.2 Condición de discapacidad reportada

Así mismo, se realizó el análisis de las **104** PQRSD realizadas por ***Personas Naturales y Apoderado*** quienes manifestaron poseer o no alguna discapacidad dando como resultado lo siguiente: **76** ciudadanos manifestaron *Ninguna* de lo cual se puede inferir son *Oyentes* y no tienen ninguna discapacidad, ello equivale al **73,1%**, al tiempo que **26** ciudadanos manifestaron tener la condición de *Discapacidad Auditiva* representando un **25,0%**, existe **1** persona quién señala tener Discapacidad Múltiple lo que representa un **1,0%** y **1** persona señala tener Discapacidad Sordo – Ceguera lo que representa un **1,0%.** La siguiente gráfica ilustra la información anterior.

Gráfica 8. Condición de Discapacidad Reportada
III Trimestre 2022

Las temáticas más consultadas por la Población Sorda se presentan en la Gráfica 9 y fueron las siguientes:

Gráfica 9. Principales ejes temáticos consultados por la población sorda
III Trimestre 2022

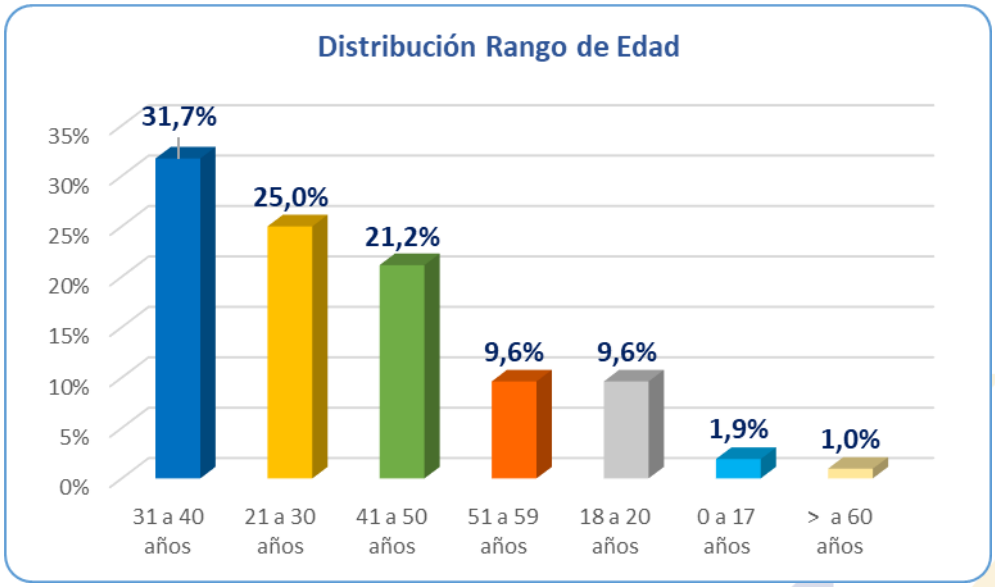


Podemos evidenciar que de las **26** PQRSD de los ciudadanos que se comunicaron con la entidad y que manifestaron presentar la condición de *Discapacidad Auditiva*, los principales ejes temáticos consultados por ellos son: En primer lugar, encontramos el eje de *Inclusión Educativa* con **5** solicitudes para un **19,2%**; en segundo lugar, el eje temático de *Servicios en Salud* con **4** solicitudes para un **15,4%**; en tercer, cuarto y quinto lugar, *Solicitud de Información Pública, Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)* e *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con **3** solicitudes cada una para un **11,5%**.

10.1.3 Rango de edad reportada

La Gráfica No. 10 nos muestra que de las **104** PQRSD de ***Personas Naturales*** y ***Apoderado***, manifestaron estar en los siguientes rangos de edades: encontramos **33** ciudadanos entre los *31 a 40 años* para un **31,7%**; entre *21 a 30 años* encontramos **26** ciudadanos para un **25,0%**; luego **22** ciudadanos que se encuentran entre los *41 y 50 años* para un **21,2%**; encontramos **10** ciudadanos que se encuentran entre los 51 a 59 años y entre 18 a 20 años para un **9,6%**; *en el grupo de 0 a 17 años* se identificaron **2** personas representando un **1,9%**; y en el grupo de *mayores de 60 años* se encuentra **1** personas para un **1,0%**; la descripción que se hace se puede apreciar en la siguiente gráfica.

Gráfica 10. Persona Natural (Distribución Rango de Edad)
III Trimestre 2022



La siguiente tabla presenta los rangos de edad de las personas naturales que presentaron solicitudes y adicionalmente se presenta el peso porcentual de cada criterio.

Tabla 8. Persona Natural (Distribución Rango de Edad)
III Trimestre 2022

Rango de Edad	Cantidad	%
31 a 40 años	33	31,7%
21 a 30 años	26	25,0%
41 a 50 años	22	21,2%
51 a 59 años	10	9,6%
18 a 20 años	10	9,6%
0 a 17 años	2	1,9%
> a 60 años	1	1,0%
Total	**104**	**100%**

Teniendo en cuenta que la mayor concentración de solicitudes de las *Personas Naturales* se encuentra en la población con rango de edad *31 a 40 años*, a continuación, se observa en la Gráfica No.11 los principales Ejes Temáticos consultados por estos ciudadanos en el III Trimestre de esta vigencia:

Gráfica 11. Principales ejes temáticos consultados por la población entre 31 a 40 años
III Trimestre 2022

La Gráfica No.11 nos muestra que estos **33** ciudadanos se encuentran muy interesados, en los siguientes cinco ejes temáticos, fundamentalmente: En primer lugar, con **4** solicitudes *Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios del Proyecto Educativo Bilingüe Bicultural del INSOR –PEBBI–, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)* para un **12,1%**; en segundo, tercer y cuarto lugar, *Curso de lengua de señas colombianas (LSC)– Personas*

Naturales, *Solicitud de Información Pública* y *Solicitud material para personas sordas -Publicaciones* cada una con **3** solicitudes equivalentes al **9,1%**; y en quinto lugar, con **2** solicitudes el eje temático de Solicitud de Información INSOR con un **6,1%**.

La Distribución Porcentual de los principales Ejes Temáticos consultados por la población entre 31 a 40 años se puede ver en la Tabla No. 9.

Tabla 9. Distribución Porcentual de los Principales Ejes Temáticos consultados por la población entre 31 a 40 años
III Trimestre 2022

Eje Temático	Cuenta de No.	Suma de No.
Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)	4	12,1%
Curso de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Naturales	3	9,1%
Solicitud de información Pública	3	9,1%
Solicitud material para personas sordas -Publicaciones.	3	9,1%
Solicitud de información INSOR	2	6,1%
Asesoría a Estudiantes	2	6,1%
Inclusión Educativa	2	6,1%
Traslado por Competencia Derecho de Petición de otras Entidades al INSOR	2	6,1%
Accesibilidad	2	6,1%
Inclusión Laboral para la Población Oyente	2	6,1%
Inclusión Laboral para la Población Sorda	2	6,1%
Otros	2	6,1%
Procesos Jurídicos (Recurso de Reposición, Expedientes, Restablecimientos de Derechos, Sentencias, Citaciones Audiencias y Notificaciones Judiciales)	1	3,0%
Talleres de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Jurídicas	1	3,0%
Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas colombiana-español - ENILSCE	1	3,0%
Inclusión Social	1	3,0%
Total general	**33**	100,0%

10.1.4 Atención preferencial reportada

Se identifica que durante el III Trimestre de la vigencia, por Atención Preferencial se recibieron **4** PQRSD bajo los siguientes descriptores:

Tabla 10. Atención Preferencial
III Trimestre 2022

Atención Preferencial	Cantidad
Niño, Niña o Adolescente	2

Honorable Congresista/Senador/Diputado	1
Desplazado	1
Total	**4**

Al tiempo dentro de la caracterización de los ciudadanos y grupos de valor se identificó la siguiente individualización atendiendo el Grupo Étnico al cual se pertenece:

Tabla 11. Grupo Étnico
III Trimestre 2022

Grupo Étnico	Cantidad
Ninguno	103
Afrocolombiano o Afrodescendiente	1
Total	**104**

10.2. Persona Jurídica

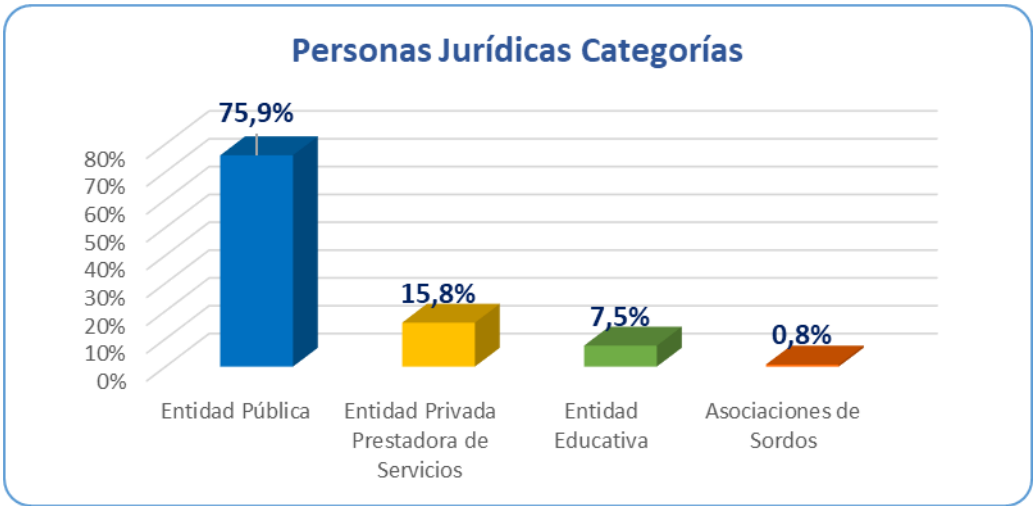
De los **133** requerimientos recibidos de *Personas Jurídicas* que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos – INSOR, para realizar consultas de información o recibir asesoría, se identificó que **101** solicitudes fueron presentadas por *Entidades Públicas* para un **75,9%**; seguido con **21** solicitudes de *Entidades Privadas Prestadoras de Servicios* para un **15,8%**; a continuación se ubican las *Entidades Educativas* con **10** solicitudes que representan un **7,5%**; y luego, con **1** solicitud, las *Asociaciones de Sordos* para un **0,8%**. La tabla a continuación presenta la información y su peso porcentual:

Tabla 12. Personas Jurídicas (Categorías)
III Trimestre 2022

Persona Jurídica	Cantidad	%
Entidad Pública	101	75,9%
Entidad Privada Prestadora de Servicios	21	15,8%
Entidad Educativa	10	7,5%
Asociaciones de Sordos	1	0,8%
Total	**133**	**100%**

En la gráfica siguiente se podrá visualizar las categorías de personas jurídicas de quienes se recibieron solicitudes durante el III Trimestre de 2022.

Gráfica 12. Personas Jurídicas (Categorías)
III Trimestre 2022



De lo anterior podemos identificar que el INSOR ha brindado asesoría y asistencia técnica a **10** *Entidades Educativas,* con un **7,5%**, especialmente, en la formulación y ejecución de planes y programas orientados a promover el acceso, calidad y permanencia de la población sorda.

A partir de esta información se puede deducir también, respecto de la naturaleza jurídica de la entidad que presenta la solicitud que, de los **133** requerimientos de *Personas Jurídicas*, **95** de ellos son presentados por entidades de naturaleza pública y **38** son peticiones de entidades de naturaleza privada. El cuadro siguiente presenta la información:

Tabla 13. Personas Jurídicas (Naturaleza Jurídica)
III Trimestre 2022

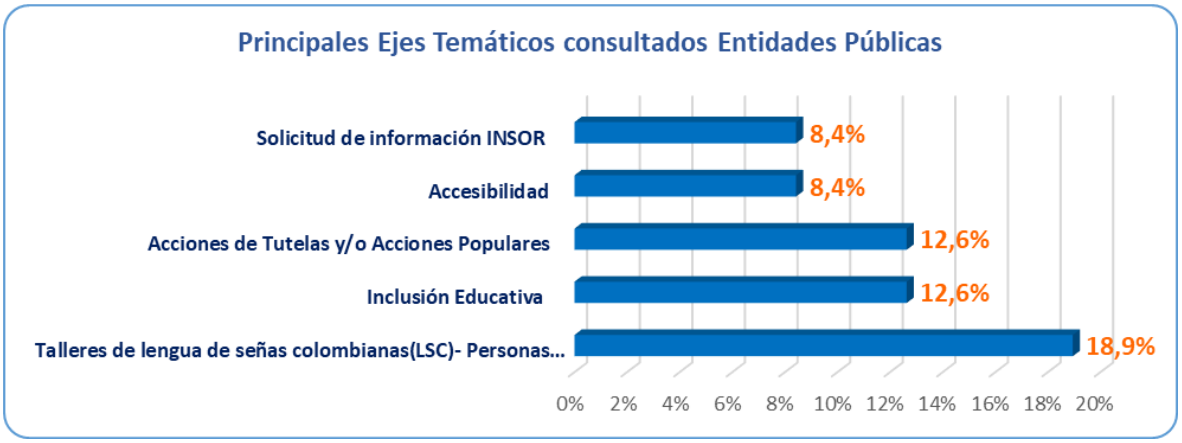
Tipo de Naturaleza	Cantidad
Público	95
Privado	38
Total	133

10.2.1 Principales ejes temáticos consultados por entidades públicas

En la Gráfica No. 13 encontramos los cinco primeros temas más consultados por las **95** Entidades Públicas, a saber: *Talleres de Lengua de Señas Colombiana LSC* –

Personas Jurídicas con un **18,1%**; seguido de *Inclusión Educativa* y de *Acciones de Tutelas y/o Acciones Populares* con un **12,6%**; a continuación, con un **8,4%** se ubican las solicitudes de *Accesibilidad* y de *Solicitudes de Información INSOR*.

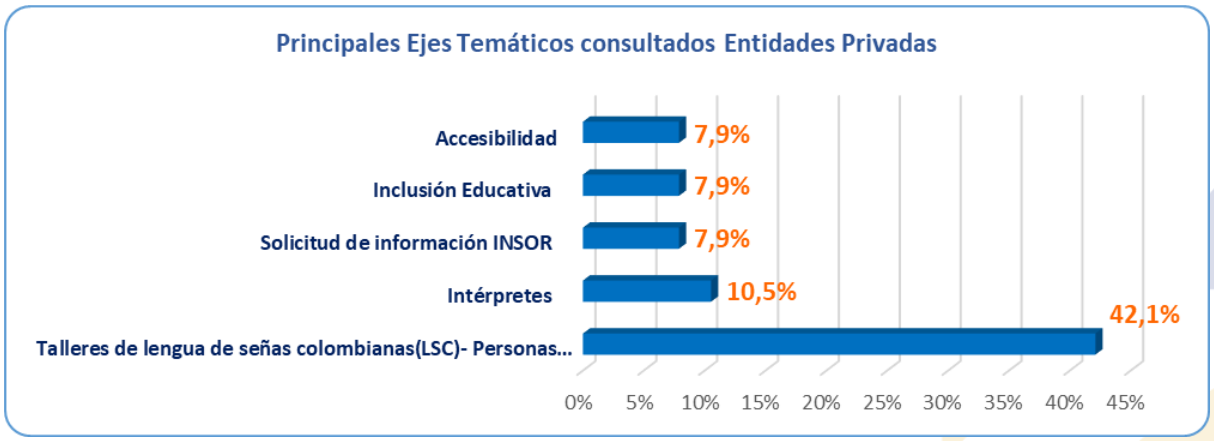
Gráfica 13. Principales Ejes Temáticos Consultados por Entidades Públicas
II Trimestre 2022



10.2.2. Principales Ejes Temáticos Consultados por Entidades Privadas

En la Gráfica No. 14 encontramos los cinco temas más consultados por las Entidades Privadas, a saber: primero fue *Talleres de lengua de señas colombianas (LSC)* con un **42,1%,** seguido por *Intérpretes* con un **10,5%**; en tercer, cuarto y quinto lugar, se hallan *Solicitud de Información INSOR*, *Inclusión Educativa* y *Accesibilidad* con un **7,9%** cada una.

Gráfica 14. Principales Ejes Temáticos Consultados por Entidades Privadas
III Trimestre 2022



11. PQRSD Recibidas por departamentos y otros países

A continuación, en la Tabla No.13 se presenta del total de PQRSD recibidas en el periodo, la clasificación dependiendo el *departamento de origen (teniendo a Bogotá D.C., por su tamaño, como departamento) y otros países*, pudiéndose identificar que las primeras cinco posiciones por mayor número de solicitudes presentadas fueron: la ciudad de *Bogotá D.C.* con **174** solicitudes para un **73,4%**; seguido por el departamento de *Cundinamarca* con **12** solicitudes para un **5,1%**; después con **5** solicitudes cada uno se ubican el departamento del *Meta* y el *Valle del Cauca* para un **2,1%**; y cierra *Antioquia* con **4** solicitudes para un **1,7%**.

De igual forma podemos evidenciar, que se recibieron requerimientos de otros departamentos en menor cantidad y se recibieron solicitudes de países extranjeros como fuere el caso de **1** PQRSD recibidas desde *Ecuador*.

Tabla 14. PQRSD Recibidas por Departamentos y otros Países
III Trimestre 2022

Departamentos y Otros Países	Cantidad	%
Bogotá D.C.	174	73,4%
Cundinamarca	12	5,1%
Meta	5	2,1%
Valle del Cauca	5	2,1%
Antioquia	4	1,7%
Casanare	4	1,7%
Córdoba	3	1,3%
Santander	3	1,3%
Magdalena	3	1,3%
Quindío	3	1,3%
Chocó	3	1,3%
Cauca	3	1,3%
Huila	3	1,3%
Tolima	2	0,8%
Atlántico	2	0,8%
Boyacá	2	0,8%
Caldas	2	0,8%

Bolívar	1	0,4%
Caquetá	1	0,4%
Norte de Santander	1	0,4%
Ecuador	1	0,4%
Total	237	100%

12. Términos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

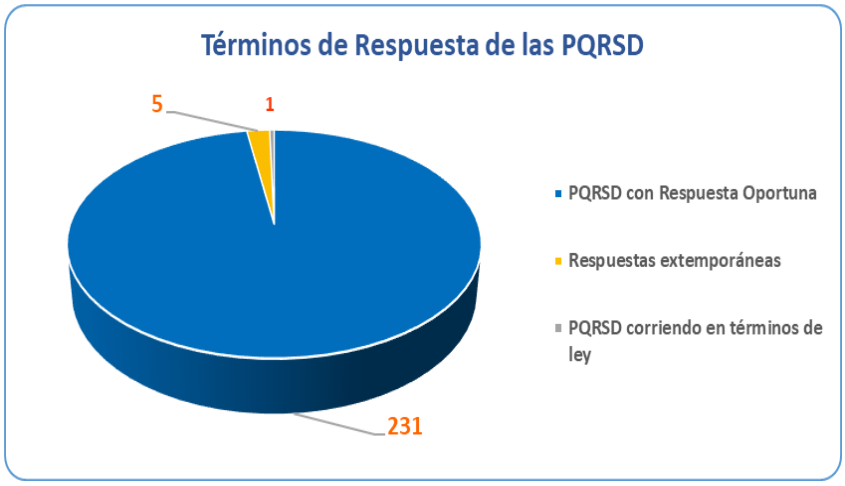
Efectuada la revisión de respuestas dadas por el Instituto Nacional para Sordos – INSOR, se observa que los requerimientos recibidos a la fecha de corte del reporte, 30 de Sseptiembre, se encontraron resueltos dentro de los términos de ley **231** PQRSD, **5** PQRSD fueron resueltas extemporáneamente y existe **1** PQRSD sin finalizar pero que se encuentran en términos de ley para responder.

Tabla 15. Términos de Respuesta de las PQRSD
III Trimestre 2022

Términos de Respuesta de las PQRSD	PQRSD con Respuesta Oportuna	%
PQRSD con Respuesta Oportuna	231	97,5%
Respuestas extemporáneas	5	2,1%
PQRSD corriendo en términos de ley	1	0,4%
Total general	237	100%

La siguiente gráfica podrá dar cuenta de la gestión y eficiencia administrativa en la gestión de las respuestas a las PQRSD

Gráfica 15. Términos de Respuesta de las PQRSD
III Trimestre 2022



13. 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, hoy Grupo Interno de Trabajo de Relación con el Ciudadano (Resolución INSOR 119 de 2022), es el encargado de analizar las PQRSD, teniendo en cuenta el tema a abordar para asignar internamente dentro del 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.

Se evidencia en la Tabla No. 16 que la mayoría de las PQRSD fueron gestionadas por el *Grupo de Relación con el Ciudadano* con un total de **90** para un **38,0%,** seguido por la *Subdirección de Promoción y Desarrollo* con **79** requerimientos para un **33,3%** y en tercer lugar se encuentra la *Subdirección de Gestión Educativa* con **25** requerimientos equivalentes al **10,5%.**

Tabla 16. Respuestas Gestionadas por Dependencias
III Trimestre 2022

Dependencia	Cantidad	%
Grupo Relación con el Ciudadano	90	38,0%

Subdirección de Promoción y Desarrollo	79	33,3%
Subdirección de Gestión Educativa	25	10,5%
Oficina Asesora Jurídica	19	8,0%
Secretaria General	8	3,4%
Talento Humano	7	3,0%
Dirección General	6	2,5%
Financiero	2	0,8%
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	1	0,4%
Total	**237**	**100%**

13. Promedio de días hábiles de respuesta

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra de la Tabla No. 17, encontramos que el promedio total empleado por la entidad es de **7** días hábiles de respuesta, de lo cual se puede evidenciar que las respuestas de los requerimientos allegados se están atendiendo dentro del tiempo estipulado por la *Ley 1755 de 201*.

Tabla 17. Promedio de Tiempo de respuesta (días hábiles)
III Trimestre 2022

Dependencia	Cantidad	Promedio de Tiempo de respuesta (días habiles)
Financiero	2	4
Oficina Asesora Jurídica	19	5
Subdirección de Promoción y Desarrollo	79	6
Grupo Relación con el Ciudadano	90	6
Dirección General	6	7
Secretaria General	8	7
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	1	10
Subdirección de Gestión Educativa	25	10
Talento Humano	7	22
Total	**237**	**7**

14. Efectividad de las respuestas a las PQRSD

Como se ha dejado en evidencia, el INSOR y especialmente el personal del Grupo Interno de Relación con el Ciudadano, adscrito a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, y del personal, en general, de las áreas misionales y administrativas de la entidad, han gestionado oportunamente cada una de las PQRSD asignadas.

Durante el III Trimestre se trabajó con las Profesionales de las Subdirecciones en la identificación y construcción de las Preguntas Frecuentes, esa actividad busca que las preguntas formuladas obedezcan a una correcta construcción de pregunta y su correspondiente respuesta para que tanto las unas como las otras respondan a criterios exactos por ellas dados.

Luego de que se produzca el conceso entre las servidoras gestoras de las PQRSD y el Grupo de Relación con el Ciudadano se procederá actualizar, en la Sede Virtual del INSOR, en el vínculo https://www.insor.gov.co/home/servicio-al-ciudadano/preguntas-frecuentes/ de las Preguntas Frecuentes.

De otro lado, a partir del mes de Junio de 2022 se viene trabajando con todas y cada una de las dependencias del INSOR en la revisión de las PQRSD gestionadas durante la vigencia, específicamente en aras de garantizar que cada una de las PQRSD cuente con la evidencia de la gestión de respuesta otorgada al peticionario, para lo que se dispuso en el Drive de la Carpeta https://drive.google.com/drive/folders/13bfs_ADyykwP2BX9yaZOTu5DNp0MMyKc?usp=sharing en la que se encuentra disponible el Registro Público de Derechos de Petición con corte a 30 de Septiembre de 2022.

Al tiempo, el Técnico Operativo del Grupo Interno de Relación con el Ciudadano viene haciendo seguimiento a las PQRSD resueltas e identifica aquellas en las que los servidores o contratistas que están gestionando las respuestas no están dejando la evidencia de su gestión, procediendo a informar a la Coordinación del Grupo tal situación para proceder a requerirlos, mediante correo electrónico, en el que se señalarán las PQRSD que carecen de evidencia, para que en el menor tiempo posible procedan a cargar los documentos que demuestran la correcta y oportuna gestión realizada.

Finalmente, cabe señalar que, a la fecha, ni el INSOR ni ninguno de sus servidores ha sido requerido judicialmente con ocasión a la falta de gestión de una o alguna PQRSD presentada ante la Entidad pero si se presentó un caso en el cual, el Peticionario se amparó en la figura de la insistencia en la solicitud para que el INSOR le otorgara, respecto a un único literal de su solicitud inicial, ampliar respuesta y aportar la información disponible, esto en el marco del Radicado No. 20222500026489.

15. Repaso a las PQRSD asignadas y sin finalizar del trimestre anterior

En el II Trimestre de 2022 se recibieron en total **359** PQRSD y se cuantificaron por tipo de requerimiento (solicitud) de la siguiente manera:

Tabla 18. Tipo de Requerimiento
II Trimestre 2022

Tipo de Solicitud	%	Cantidad
Derecho de Petición de Interés General y Particular	77,4%	278
Solicitud de Información	8,4%	30
Derecho de Petición de Copias de Documentos	3,9%	14
Acción de Tutela	3,6%	13
Peticiones fuera de la competencia del INSOR	3,6%	13
Derecho de Petición de Consulta	1,7%	6
Derecho de Petición de Información Pública	0,8%	3
Acción Popular	0,6%	2
Total general	**100%**	**359**

En la Matriz Principal de Seguimiento PQRSD 2022 Ind e Informe, versión que acompaño el INFORME GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) del II TRIMESTRE de 2022, De las 359 PQRSD, se señaló que de ellas **32** PQRSD quedaron asignadas y sin finalizar pero que se encontraban en términos para la gestión de respuesta. Las respuestas fueron emitidas entre el 01 y el 14 de Julio de 2022, respectivamente.

De esta manera se garantiza que la totalidad de las **359** PQRSD recibidas en el II Trimestre de 2022, fueron respondidas por parte de cada uno de los responsables de la gestión de respuesta a dichas solicitudes.

16. Aplicación Decreto 103 de 2015

De conformidad con los dispuesto en el *Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a información* del Decreto 103 de 2015 "*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"*, este Informe se permite publicar todas las solicitudes,

denuncias y tiempos de respuesta, respecto de las solicitudes de acceso a la información pública, a saber:

Tabla 19. Seguimiento de las PQRSD (Aplicación Decreto 103 de 2015)
II Trimestre 2022

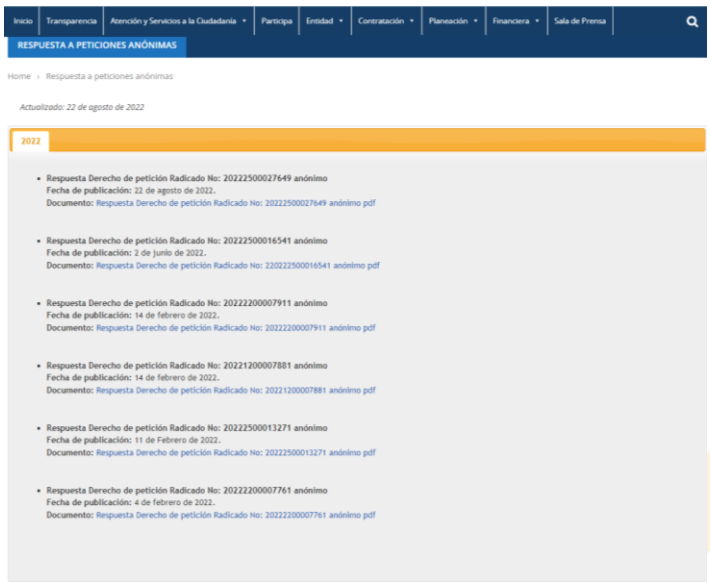
Concepto	Cantidad
Acción de Tutela	12
Derecho de Petición de Consulta	3
Derecho de Petición de Copias de Documentos	12
Derecho de Petición de Información Pública	23
Derecho de Petición de Interés General y Particular	174
Peticiones fuera de la competencia del INSOR	13
Total	**237**

Acceso a la Información Pública: En 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 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 vínculo 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.

18. Observaciones y Recomendaciones

De conformidad con lo descrito en el presente informe a continuación se presentan algunas observaciones y/o recomendaciones a tener en cuenta:

	En el marco de los Indicadores de Riesgos de Corrupción, es importante resaltar que el *Grupo de Relación con el Ciudadano* viene realizando como estrategia un seguimiento semanal de las PQRSD, en el cual indica a cada dependencia, cuántas PQRSD tiene 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. Es importante señalar que en el marco de la Emergencia Sanitaria ocasionada por la Declaratoria de Pandemia por el Covid-19 se fortaleció el uso de los medios digitales o electrónicos y a pesar de que se fueron tomando acciones para el retorno gradual, alternado y luego definitivo al servicio en Sede, los Usuarios del INSOR siguen prefiriendo los medios virtuales para presentar sus solicitudes y prácticamente ya son ocasionales las personas que prefieren dirigirse personalmente a las instalaciones del INSOR a fin de radicar sus solicitudes.
	Al corte de este III Trimestre NO se recibió solicitudes anónimas pero sí se recibió una PQRSD que por imposibilidad de contactar al Peticionario o porque no aportó número telefónico o celular de contacto o el correo electrónico aportado rechazó o rebotó los mensajes enviados, se procedió a responder y a publicar su respectiva respuestas en el vínculo ***Respuestas a peticiones anónimas*** al cual se podrá acceder por la ruta www.insor.gov.co, ingresando a las opciones de la pestaña *Atención y Servicios a la Ciudadanía*, opción *Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – INSOR,* y en la parte inferior seleccionando el botón de *Respuestas a peticiones anónimas*; o podrá llegar a través del vínculo https://www.insor.gov.co/home/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias/# Allí se encontrará con la siguiente información:  Inicio | Transparencia | Atención y Servicios a la Ciudadanía | Participa | Entidad | Contratación | Planeación | Financiera | Sala de Prensa RESPUESTA A PETICIONES ANÓNIMAS Home › Respuesta a peticiones anónimas *Actualizado: 22 de agosto de 2022* 2022 • Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20222500027649 anónimo Fecha de publicación: 22 de agosto de 2022. Documento: Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20222500027649 anónimo pdf • Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20222500016541 anónimo Fecha de publicación: 2 de junio de 2022. Documento: Respuesta Derecho de petición Radicado No: 220222500016541 anónimo pdf • Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20222200007911 anónimo Fecha de publicación: 14 de febrero de 2022. Documento: Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20222200007911 anónimo pdf • Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20221200007881 anónimo Fecha de publicación: 14 de febrero de 2022. Documento: Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20221200007881 anónimo pdf • Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20222500013271 anónimo Fecha de publicación: 11 de Febrero de 2022. Documento: Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20222500013271 anónimo pdf • Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20222200007761 anónimo Fecha de publicación: 4 de febrero de 2022. Documento: Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20222200007761 anónimo pdf

	Durante el periodo no se recibieron declaraciones de conflicto de intereses por parte de los ciudadanos internos y externos.
	Para los meses de Julio a Septiembre no se realizaron campañas internas a través del Boletín Institucional pero en capacitación brindada al personal del INSOR en el mes de Septiembre, denominada ***CÓMO ESTAMOS RESPONDIENDO A NUESTROS CIUDADANOS***, se insistió en la importancia de anexar la encuesta de satisfacción en los correos de respuesta a una PQRSD y de cargar en la pestaña ***Anexos*** de cada PQRSD la evidencia que permita a futuro demostrar la gestión de respuesta a la solicitud y que ésta fue enviada en términos de ley al peticionario.
	El Grupo de Relación con el Ciudadano en este III Trimestre participó del Plan Institucional de Capacitación ofreciendo en el mes de Septiembre la capacitación denominada *CÓMO ESTAMOS RESPONDIENDO A NUESTROS CIUDADANOS.*
	A través de las redes sociales del INSOR se han promocionado los *Canales de Atención* dispuestos para la recepción de las solicitudes de los ciudadanos a fin de ser más cercanos y efectivos en la gestión institucional.
	Finalmente, en el marco del Plan Operativo y teniendo en cuenta las actividades a mejorar la prestación de nuestro servicio, desde el *Grupo de Relación con el Ciudadano* con el apoyo del Ingeniero de Sistema responsable de las actualizaciones y mantenimiento de la aplicación de *Gestión Documental ORFEO*, se realizaron las actividades de mantenimiento pertinentes y se ha venido trabajando en la mejora de esta aplicación a fin de hacer los formatos de recepción de PQRSD más amigables al ciudadano. Durante el III Trimestre de 2022 se ha realizado una ***Ventana de Mantenimiento***, a fin de establecer la lógica de los formularios web actualizados. Con ocasión de esta *Ventana de Mantenimiento* se generaron las PQRSD identificadas con los radicados No. 20222500027209, 20222500027319, 20222500027379, 20222500027389, 20222500027509, 20222500027599, 20222500027619, 20222500027639, 20222500027739, 20222500027909, 20222500049, 20222500028129, 20222500028249, 20222500028459, 20222500028549,

	20222500028569, 20222500028819, 20222500028829, 20222500028919, 20222500029299, 20222500029349, 20222500029369 y 20222500029409, las cuales fueron tenidas en cuenta dentro de la Matriz Principal de Seguimiento PQRSD 2022 Ind e Informe para el control de los consecutivos de radicación, pero no fueron objeto de estudio y análisis dentro de la información del periodo o por no existir o por no obedecer propiamente a una solicitud sino a una *Radicación de Prueba* o a PQRSD retiradas del consecutivo por no ser propiamente solicitudes sino respuesta a ellas.