República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

INSOR
Instituto Nacional para Sordos

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

I TRIMESTRE 2020 - INSOR

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETIVO 5
3. METODOLOGÍA 5
4. ALCANCE DEL INFORME 5
5. CANALES DE ATENCIÓN DE LA ENTIDAD PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 5
6. VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD 7
7. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL 8
8. EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS 9
9. TIPO DE USUARIO 10
9.1. PERSONA NATURAL 10
9.1.1. DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO 12
9.1.2. CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD REPORTADA 13
9.1.3. RANGO DE EDAD REPORTADA 14
9.1.4. ATENCIÓN PREFERENCIAL REPORTADA 16
9.2. PERSONA JÚRIDICA 17
9.2.1. PRINCIPALES EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS POR ENTIDADES PÚBLICAS 19
9.2.2. PRINCIPALES EJES TEMATICOS CONSULTADOS POR ENTIDADES PRIVADAS 20
10. PQRSD RECIBIDAS POR DEPARTAMENTOS Y OTROS PAÍSES 20
11. TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 22
11.1. SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD DE 2019 PARA DAR RESPUESTA EN EL I TRIMESTRE DE 2020 23
11.2. GESTIÓN DE RESPUESTAS DE LAS PQRSD POR DEPENDECIAS 23
11.3. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA 24
12. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015 25
13. PARTICIPACIÓN CIUDADANA 26
13.1. AL DÍA CON LA DIRECCIÓN 26
13.2. RENDICIÓN DE LA CUENTA ANUAL CONSOLIDADA 26
14. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES 28

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, del Artículo 76 de la ley 1474 de 2011, en el Decreto reglamentario 2641 de 2012 y en la herramienta denominada "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" definida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, la entidad elaboró el informe de gestión de PQRSD formulados por los ciudadanos durante la vigencia del 1 de enero al 31 de marzo de 2020.

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

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

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

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

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

Solicitud de Acceso a la Información Pública: Petición oral o escrita, a fin de acceder a la información pública que reposa en la entidad. (10 días hábiles)
Derecho de Petición de Copias de Documentos: requerimiento para la reproducción de documentos que reposan en los archivos de la entidad. (10 días hábiles).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. OBJETIVO

Informar 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 las mismas.

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 2020 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 y Skype chat(atencionciudadanoinsor) durante el periodo comprendido a partir del 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2020.

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.
2. Canal de servicio para atención telefónica (conmutador).
3. Canal de servicio para atención virtual (página web, correo electrónico, Skype-LSC)
4. Canal de servicio por correspondencia (correo físico o postal)

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

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 a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo.
Atención Telefónica	Línea fija desde Bogotá y Colombia	(57-1) 4391221 Ext:1002	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	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 notificacion.judicial@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 4:00 pm	Esta línea es atendida por un funcionario Sordo de la oficina de servicio al ciudadano de INSOR
Atención Correspondencia	Correo postal y certificado	Carrera 89 A No. 64C – 30 Bogotá D.C., Colombia	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm	Se recibe, radica y direccionan las comunicaciones que ingresan a la entidad.

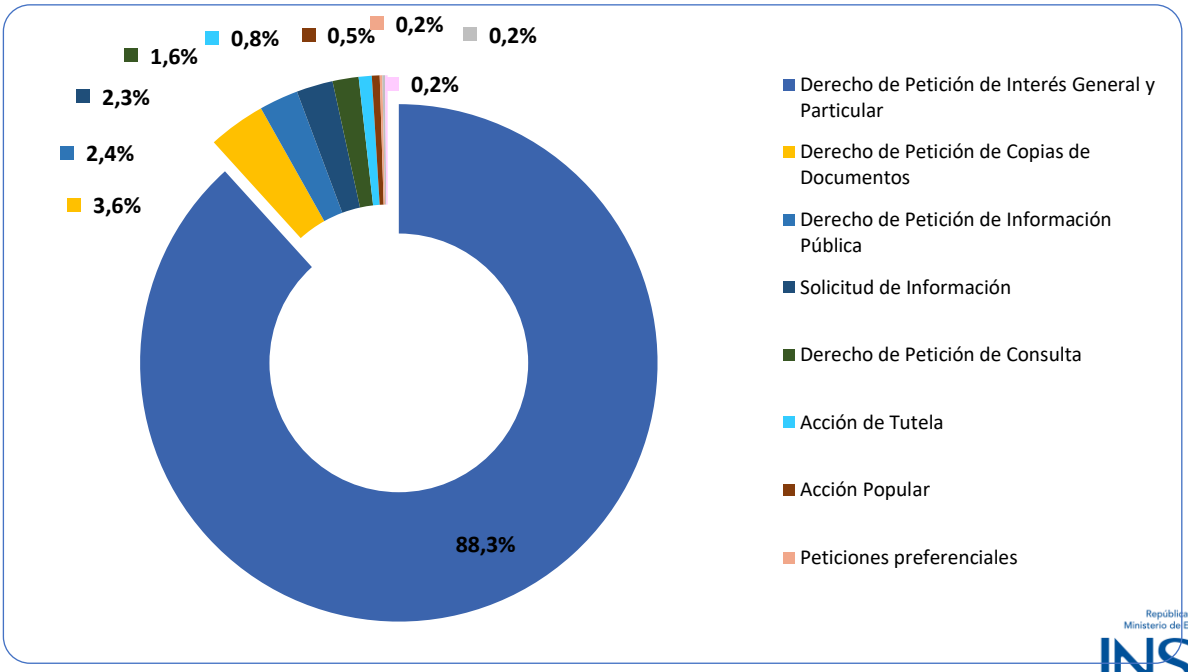
6. VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -PQRSD

En el primer trimestre de 2020 se recibieron en total de 614 PQRSD y se cuantificaron por tipo de solicitud de la siguiente manera:

Tabla 2. Tipo de solicitud – I Trimestre 2020

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Derecho de Petición de Interés General y Particular	542	88,3%
Derecho de Petición de Copias de Documentos	22	3,6%
Derecho de Petición de Información Pública	15	2,4%
Solicitud de Información	14	2,3%
Derecho de Petición de Consulta	10	1,6%
Acción de Tutela	5	0,8%
Acción Popular	3	0,5%
Peticiones Preferenciales	1	0,2%
Solicitudes de los Honorables Congresistas	1	0,2%
Peticiones fuera de la competencia del INSOR	1	0,2%
Total General	**614**	**100%**

La *gráfica 1*, presenta el porcentaje del volumen de las PQRSD según el tipo de solicitudes ingresadas en el I Trimestre del presente año.



Gráfica 1. Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud - I Trimestre vigencia 2020

De las **614** PQRSD, se puede observar que el **88,3%** fueron derechos de Petición de Interés General y Particular, siendo esta la solicitud más utilizada por los ciudadanos. En segundo lugar con un **3,6%** solicitud Copias de Documentos y en tercera posición con un **2,4%** Petición de Información Pública.

Por otro lado, se recibieron **5** Acciones de Tutela y **3** Acciones Populares de ciudadanos particulares en contra de otras entidades, las cuales fueron remitidas a la entidad para conocimiento de conformidad a nuestra misión la cual es "Orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia"

7. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL

A continuación en la *Ilustración 1*, se observan los canales de atención usados por los usuarios del INSOR para realizar sus requerimientos durante el período analizado.

Ilustración 1. Distribución por Canales – I Trimestre 2020

De los **614** requerimientos recibidos en la entidad en el primer trimestre de 2020, se puede observar que el canal más utilizado es el correo electrónico con **303** PQRSD, seguido del telefónico con **215** PQRSD y en tercer lugar el presencial con **59** PQRSD. Los canales más usados por los ciudadanos para establecer contacto con la entidad en este trimestre fueron el correo electrónico y el telefónico.

A continuación en la *Tabla No. 3* se muestra la distribución por canal y tipo de solicitud.

Tabla 3. Distribución por Canales – I Trimestre 2020

Canal	Acción de Tutela	Acción Popular	Petición de Consulta	Copias de Documentos	Información Pública	Derecho de Petición de Interés General y Particular	Peticiones fuera de la competencia del INSOR	Peticiones Preferenciales	Solicitud de Información	Solicitudes de los Honorables Congresistas	Total General
Correo Electrónico	3		7	16	7	258			11	1	303
Telefónico			1	3	6	203			2		215
Personal				3	1	51					55
Correo Certificado/Mensajería	2	3	1			10		1	1		18
Sitio Web			1			11	1				13
Skype (Chat)						6					6
Atención Personalizada					1	3					4
Total	**5**	**3**	**10**	**22**	**15**	**542**	**1**	**1**	**14**	**1**	**614**

8. EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS

A continuación, se mencionan las temáticas de mayor consulta durante el primer trimestre del año:

Tabla 4. Ejes Temáticos consultados en el I Trimestre 2020

Ejes Temáticos	Cantidad	%
Curso de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Naturales	178	29,0%
Inclusión Educativa	66	10,7%
Intérpretes	64	10,4%
Talleres de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Jurídicas	49	8,0%
Inclusión Laboral para la Población Sorda	46	7,5%
Inclusión Social	28	4,6%
Accesibilidad	25	4,1%
Solicitud de información INSOR	22	3,6%
Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)	19	3,1%
Servicios en Salud	18	2,9%
Otros	16	2,6%
Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	15	2,4%
Asesoría a Estudiantes	14	2,3%

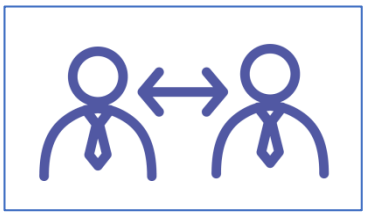
Inclusión Laboral para la Población Oyente	12	2,0%
Información Estadística	9	1,5%
Acciones de Tutelas y/o Acciones Populares	8	1,3%
Invitaciones	8	1,3%
Solicitud material para personas sordas – Publicaciones.	7	1,1%
Oferta de Servicios de Proveedores y/o Entidades Privadas	5	0,8%
Solicitud de información Pública	3	0,5%
Traslado por Competencia Derecho de Petición otras Entidades	2	0,3%
Total General	**614**	**100%**

Como se puede observar en la *Tabla 4* los temas de mayor consulta por parte de los ciudadanos fueron: Curso de lengua de señas colombiana-LSC Persona Natural con 1**78** PQRSD; seguido de Inclusión Educativa con **66** PQRSD y en el tercer lugar Intérpretes con **64** PQRSD.

9. TIPO DE USUARIO

De los **614** requerimientos recibidos en la entidad en el primer trimestre de 2020, **416** PQRSD que corresponden al 67,8% fueron realizados por Personas Naturales, y **198** que corresponden al 32,2%, fueron realizados por Personas Jurídicas.

Persona Natural
416 PQRSD →**67,8%**



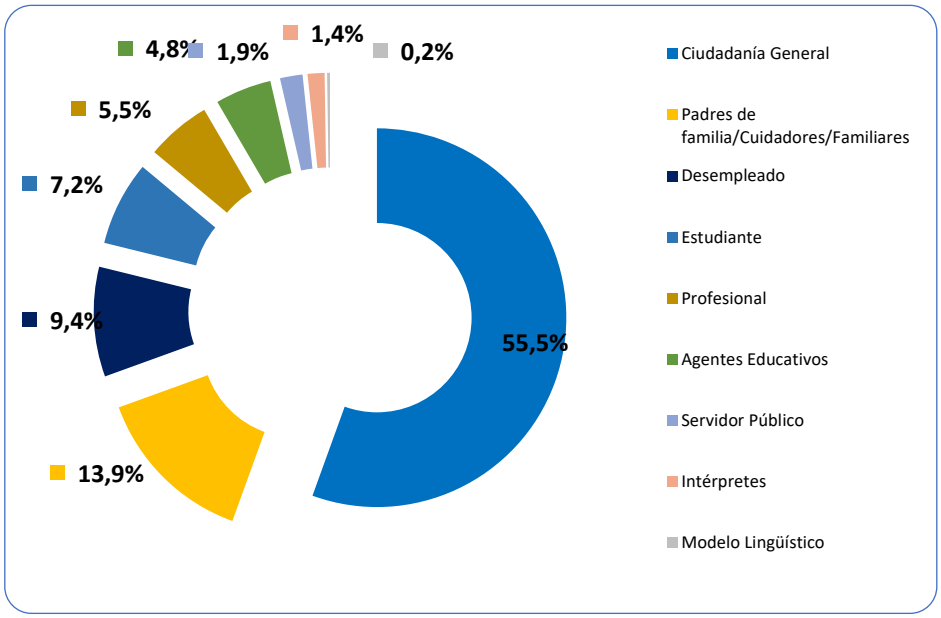
Persona Jurídica
198 PQRSD →**32,2%**

9.1. PERSONA NATURAL

De los **416** requerimientos recibidos de Personas Naturales que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos-INSOR, se identificó lo siguiente: El 55,5% es decir **231** solicitudes fueron realizadas por ciudadanos que se categorizaron como Ciudadanía General; **58** solicitudes que equivalen al 13,9% fueron categorizados como Padres de familia, Cuidadores y Familiares y el 9,4% con 39 solicitudes de ciudadanos sordos y oyentes que manifestaron estar desempleados y en busca de empleo. En menor promedio encontramos otras categorías como se indica en la *Tabla No.5* y la *Gráfica No.2*: Estudiantes, Agentes Educativos (Docentes, Auxiliares, Psicólogos, Fonoaudiólogos, etc.); Servidores Públicos, Intérpretes y Modelo Lingüístico.

Tabla 5. Persona Natural (Distribución Información Poblacional) I Trimestre 2020

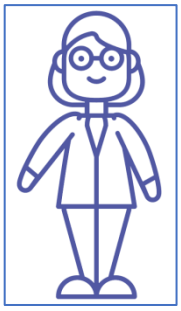
Persona Natural	Cantidad	%
Ciudadanía General	231	55,5%
Padres de familia/Cuidadores/Familiares	58	13,9%
Desempleado	39	9,4%
Estudiante	30	7,2%
Profesional	23	5,5%
Agentes Educativos	20	4,8%
Servidor Público	8	1,9%
Intérpretes	6	1,4%
Modelo Lingüístico	1	0,2%
Total General	**416**	**100%**



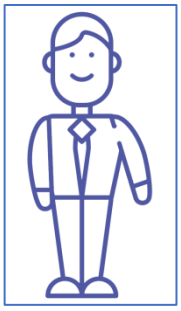
Gráfica 2. Persona Natural (Distribución Información Poblacional) I Trimestre 2020

9.1.1. DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

De los **416** ciudadanos Personas Naturales que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos-INSOR, para realizar consultas de información o recibir asesoría, se identificó que el **74%** corresponden a solicitudes realizadas por mujeres y el **26%** a solicitudes realizadas por hombres.

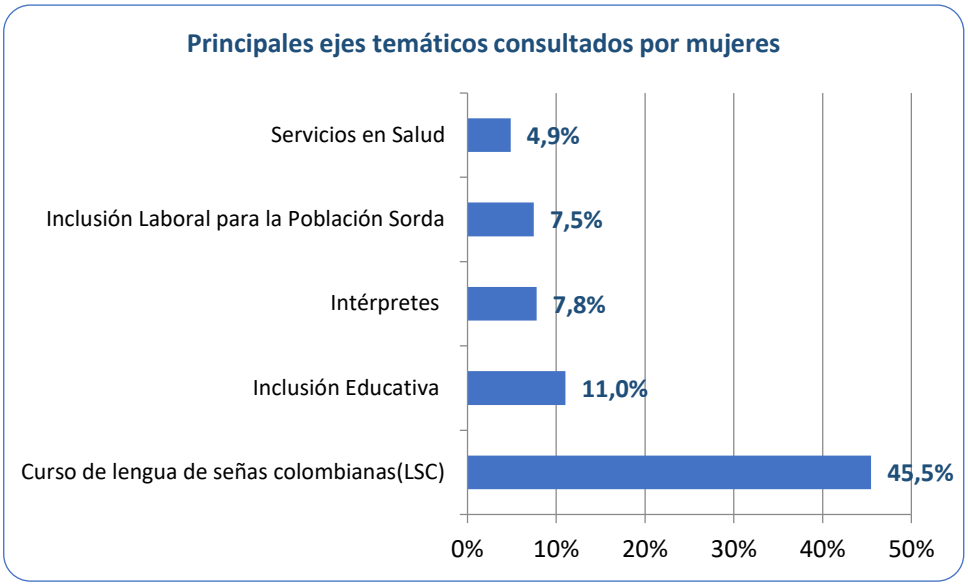


308 Mujeres→**74%**



108 Hombres→**26%**

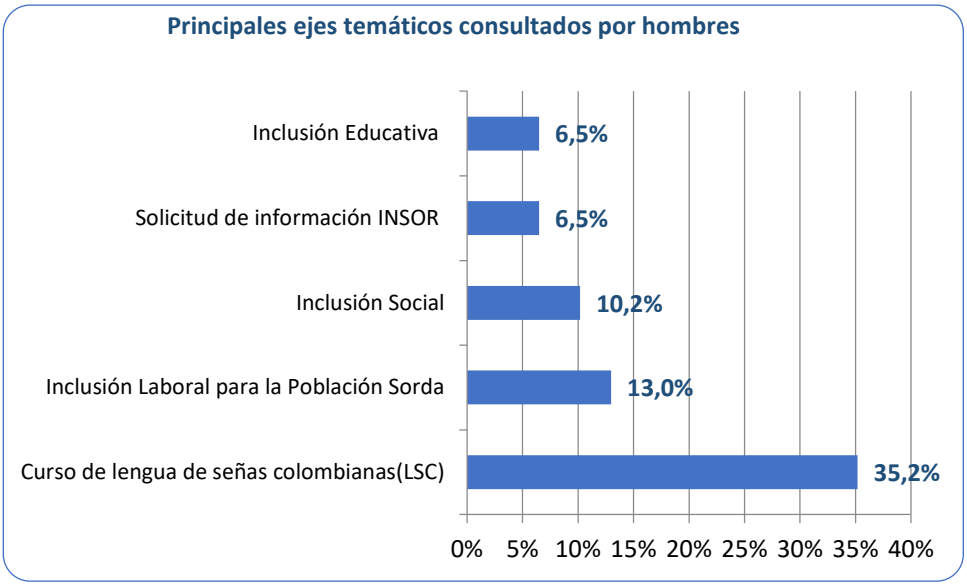
Al analizar estos resultado vemos que las mujeres son muy frecuentes, activas en consultar información en la entidad. A continuación en la *Gráfica No. 3* nos muestra los ejes temáticos más consultados por las mujeres en el I Trimestre de este año.



Gráfica 3. Principales ejes temáticos consultados por mujeres – I Trimestre 2020

En la *Gráfica No.3* de las **308** PQRSD en primer lugar se encuentra el tema de Cursos de Lengua de Señas Colombiana con un 45,5%; seguido con un 11% Inclusión Educativa; en tercer lugar información de Intérpretes con un 7,8%; en la cuarta posición Inclusión Laboral para la Población Sorda con un 7,5% y en quinto lugar Servicios en Salud con un 4,9%.

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



Gráfica 4 Principales ejes temáticos consultados por hombres – I Trimestre 2020

En la *Gráfica No.4* de las **108** PQRSD en primer lugar se encuentra el tema de Cursos de Lengua de Señas Colombiana con un 35,5%; seguido con un 13% Inclusión Laboral para la Población Sorda; en tercer lugar Inclusión Social con un 10,2%; en la cuarta posición Solicitud Información INSOR con un 6,5% y en quinto lugar Inclusión Educativa con un 6,5%.

9.1.2. CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD REPORTADA

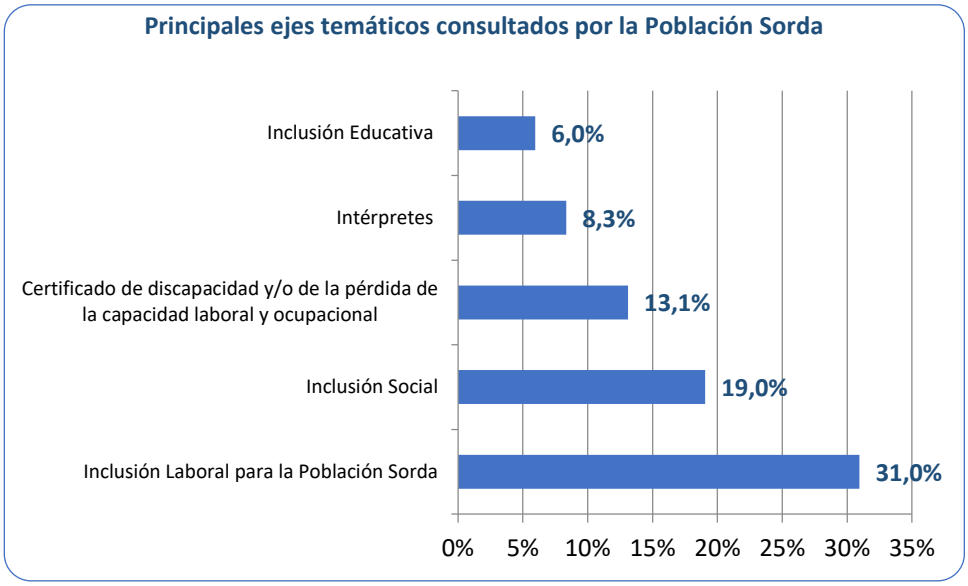
Así mismo se realizó el análisis de las **416** PQRSD realizada por Personas Naturales quienes manifestaron poseer o no una discapacidad dando resultado lo siguiente: **330** Personas Naturales manifestaron ser Oyentes y no tener ninguna discapacidad, **84** ciudadanos manifestaron tener una condición de discapacidad Auditiva y **2** usuarios informaron tener una discapacidad Física.

330 Oyentes→**79,3%**

84 Discapacidad Auditiva→**20,2%**

2 Discapacidad Física→**0,5%**

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



Gráfica 5. Principales ejes temáticos consultados por la Población Sorda– I Trimestre 2020

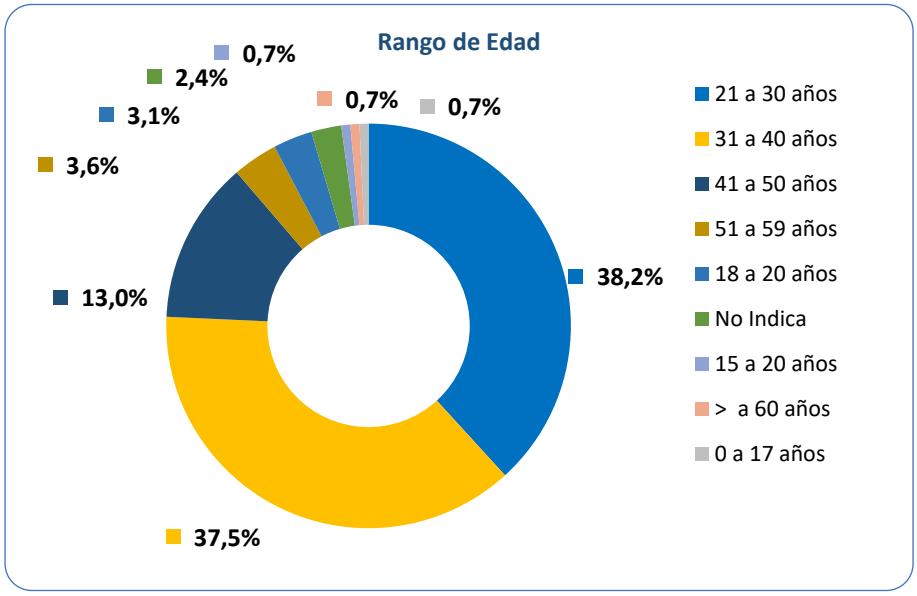
La *Gráfica No.5* nos muestra que de las **84** PQRSD de los ciudadanos que manifestaron presentar una condición de discapacidad Auditiva y se comunicaron con la entidad para solicitar información, en primer lugar encontramos el tema de Inclusión Laboral para la Población Sorda con un 31%, seguido lugar Inclusión Social con un 19%, en tercer Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional con un 13,1%, en la cuarta posición información de Intérpretes con un 8,3% y en quinto lugar encontramos Inclusión Educativa con un 6%.

9.1.3. RANGO DE EDAD REPORTADA

La *Gráfica No.6* nos muestra que de las **416** PQRSD de Personas Naturales los ciudadanos manifestaron estar en los siguientes rangos de edades, evidenciándose que **159** ciudadanos se encuentran entre los 21 y 30 años, seguido de estos con 1**56** ciudadanos los de entre 31 a 40 años y en tercer lugar con **54** ciudadanos entre los 41 a 50 años y en menor escala encontramos otros rangos y los ciudadanos que no brindaron esta información como se puede apreciar en la *Tabla No.6.*

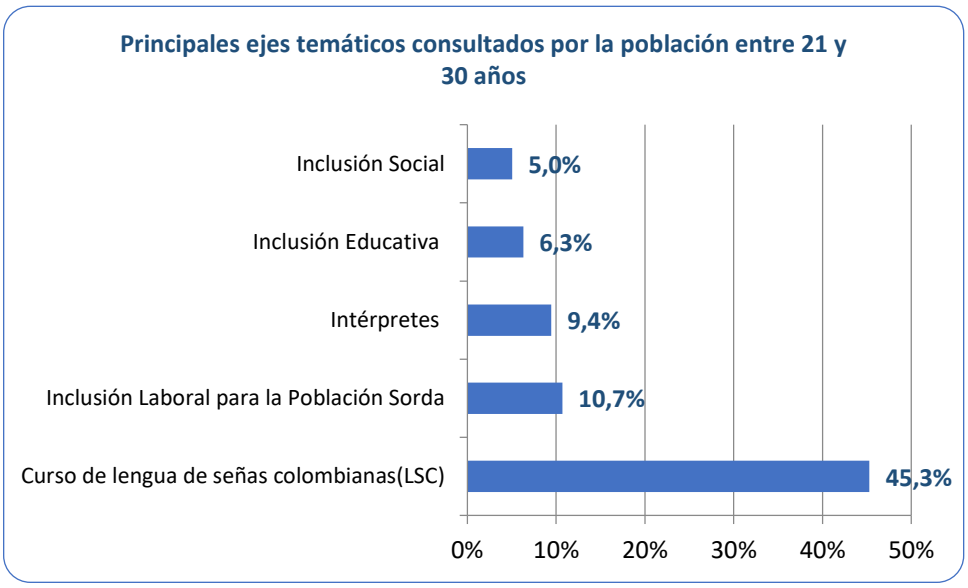
Tabla 6. Persona Natural (Distribución Rango de Edad) I Trimestre 2020

Rango de edad	Cantidad	%
21 a 30 años	159	38,2%
31 a 40 años	156	37,5%
41 a 50 años	54	13,0%
51 a 59 años	15	3,6%
18 a 20 años	13	3,1%
No Indica	10	2,4%
15 a 20 años	3	0,7%
> a 60 años	3	0,7%
0 a 17 años	3	0,7%
Total General	**416**	**100%**



Gráfica 6. Persona Natural (Distribución Rango de Edad) I Trimestre 2020

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 y 30 años, a continuación se observa en la *Gráfica No.7* los principales ejes temáticos consultados por estos ciudadanos en el I Trimestre de esta vigencia:

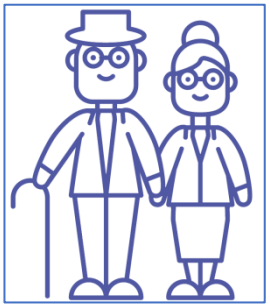


Gráfica 7. Principales ejes temáticos consultados por la población entre 21 y 30 años – I Trimestre 2020

La *Gráfica No.7* nos muestra que estos **159** ciudadanos jóvenes se encuentran muy interesados en los siguientes temas: En primer lugar Cursos de Lengua de Señas Colombianas con un 45,3%; seguido Inclusión Laboral para la Población Sorda con un 10,7%; en tercer lugar Intérpretes con un 9,4%, en la cuarta posición Inclusión Educativa con un 6,3% y en el quinto lugar Inclusión Social con un 5%.

9.1.4. ATENCIÓN PREFERENCIAL REPORTADA

Se identificó que en atención preferencial se recibieron 2 PQRSD de Adulto mayor, 2 PQRSD de Niño, Niña o Adolescente y 1 PQRSD de Honorable Congresista en este I Trimestre.



2→ Adulto Mayor

2 →Niño, Niña o Adolescente

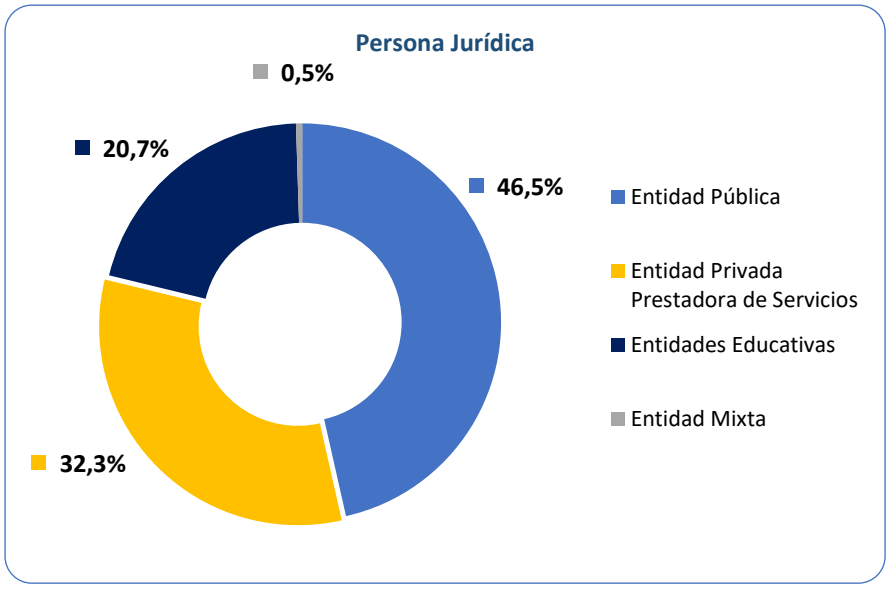
1 → Honorable Congresista

9.2. PERSONA JÚRIDICA

De los **198** 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 el 46,5% fueron de Entidades Públicas; el 32,3% fueron de Entidades Privadas Prestadoras de Servicios, el 20,7% Entidades Educativas y con el 0,5% de Entidades Mixtas.

Tabla 7. Personas Jurídicas (Categorías)- I Trimestre 2020

Persona Jurídica	Cantidad	%
Entidad Pública	92	46,5%
Entidad Privada Prestadora de Servicios	64	32,3%
Entidades Educativas	41	20,7%
Entidad Mixta	1	0,5%
Total General	**198**	**100%**



Gráfica 8. Personas Jurídicas (Categorías)- I Trimestre 2020

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

A continuación se relacionan los sectores a los que pertenecen las **198** Personas Jurídicas que consultaron la entidad en el I Trimestre.

Tabla 8. Personas Jurídicas (Sectores) – I Trimestre 2020

Sector	Cantidad	%
Sector Educación	58	29,3%
Sector de Servicios	42	21,2%
Sector Justicia y del Derecho	16	8,1%
Sector Salud y Protección Social	9	4,5%
Territorial (Municipal)	7	3,5%
Sector Defensa	6	3,0%
Sector Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	5	2,5%
Sector Financiero	5	2,5%
Sector de Transporte	5	2,5%
Sector Cultura y Deporte	5	2,5%
Auditoria , Control y/o Vigilancia	4	2,0%
Asociaciones de Sordos	4	2,0%
Central(Ministerios y Departamentos Administrativos)	3	1,5%
Sector Descentralizado Territorialmente (Distrito Capital)	3	1,5%
Central	3	1,5%
N/A	3	1,5%
Sector de la Construcción	2	1,0%
Sector de Comunicaciones	2	1,0%
Descentralizado (con Personería Jurídica)	2	1,0%
ONG	2	1,0%
Entidades y Organismos Estatales Sujetos a Régimen Especial	2	1,0%
Sector Agropecuario	1	0,5%
Sector Relaciones Exteriores	1	0,5%
Descentralizado (autónomos e independientes)	1	0,5%
Central(Superintendencias y Unidades Administrativas Especiales sin Personería Jurídica)	1	0,5%
Sector Trabajo	1	0,5%
Sector Ciencia y Tecnologías	1	0,5%
Sector de Comercio, Industria y Turismo	1	0,5%

Descentralizado (Servicios Públicos Domiciliarios)	1	0,5%
Sector Interior	1	0,5%
Territorial (Departamental)	1	0,5%
Total General	**198**	**100%**

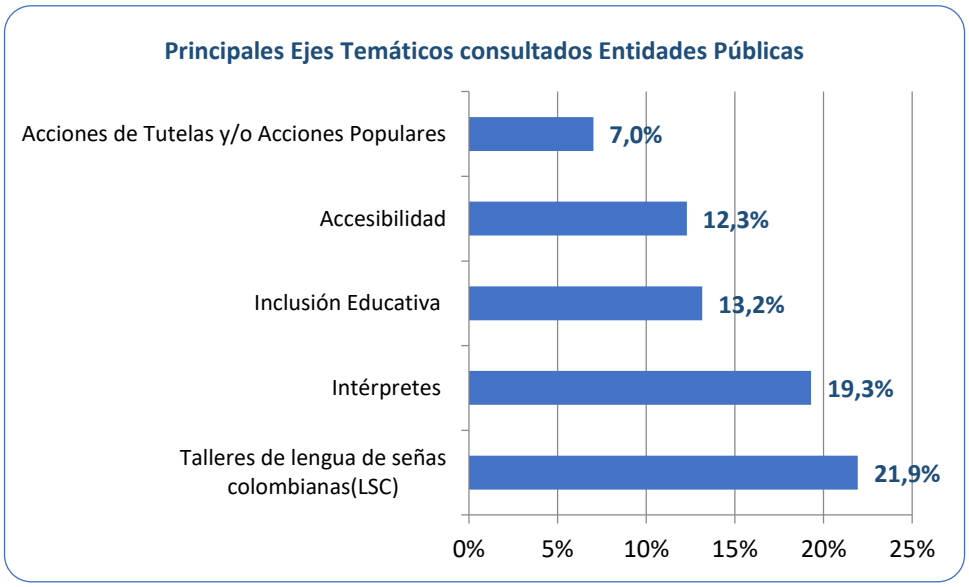
De los **198** requerimientos de Personas Jurídicas, **114** de ellas son Públicas, **83** Privadas y **1** Mixta.

Tabla 9. Personas Jurídicas -(Tipo Naturaleza Jurídica) – I Trimestre

Tipo Naturaleza Jurídica	Cantidad	%
Público	114	57,6%
Privado	83	41,9%
Mixta	1	0,5%
Total General	**198**	**100%**

9.2.1. PRINCIPALES EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS POR ENTIDADES PÚBLICAS

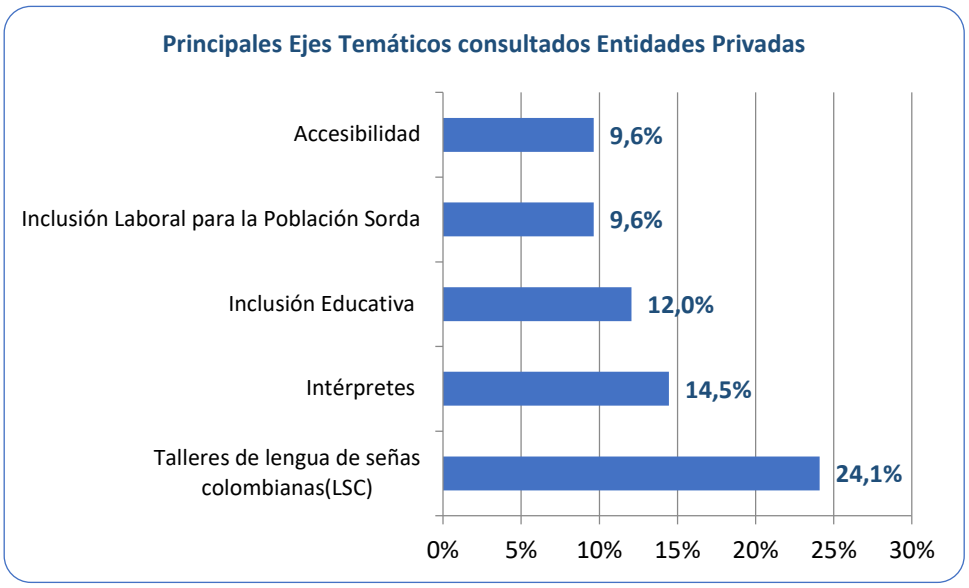
En la *Gráfica No. 9* encontramos que el temas más consultado por las **114** entidades Públicas fue Talleres de sensibilización de lengua de señas colombianas-LSC con un 21,9%, seguido de Información de Intérpretes con un 19,3%, en tercer lugar Inclusión Educativa con un 13,2%, en cuarta posición Accesibilidad con un 12,3% y en quinta posición Acciones de Tutelas y/o Acciones Populares con un 7%.



Gráfica 9. Principales Ejes Temáticos consultados Entidades Públicas – I Trimestre 2020

9.2.2. PRINCIPALES EJES TEMATICOS CONSULTADOS POR ENTIDADES PRIVADAS

En la *Gráfica No.* 10 encontramos los temas más consultados por las **83** entidades Privadas fue Talleres de sensibilización de lengua de señas colombianas-LSC con un 24,1%, seguido de Información de Intérpretes con un 14,5%, en tercer lugar Inclusión Educativa con un 12%, en cuarta y quinta Inclusión Laboral para la Población Sorda y Accesibilidad ambos con un 9,6%.



Gráfica 10. Principales Ejes Temáticos consultados Entidades Privadas – I Trimestre 2020

10. PQRSD RECIBIDAS POR DEPARTAMENTOS Y OTROS PAÍSES

A continuación, en la *Tabla No.10* se presentan las PQRSD recibidas por los diferentes departamentos de las cuales el mayor número fueron de la ciudad de Bogotá D.C. con 76,4%; seguido por el departamento de Cundinamarca con 5,4% y tercer lugar se encuentra Boyacá con 2,4%.

De igual forma podemos evidenciar, que se recibieron requerimientos de otros departamentos en menor cantidad y por último se recibieron requerimientos de otros países como: E.E.U.U., México, República de Panamá y Venezuela.

Tabla 10. PQRSD RECIBIDAS POR DEPARTAMENTOS Y OTROS PAÍSES – I Trimestre 2020

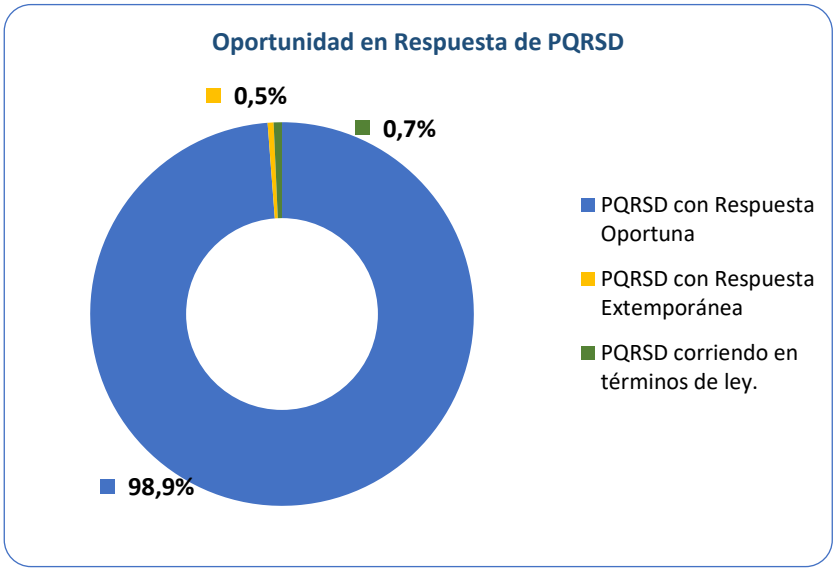
Ciudades y Otros Países	Cantidad	%
Bogotá D.C	469	76,4%
Cundinamarca	33	5,4%
Boyacá	15	2,4%
Valle del Cauca	10	1,6%
Antioquia	9	1,5%
Norte de Santander	9	1,5%
Tolima	8	1,3%
Nariño	7	1,1%
Meta	6	1,0%
Santander	6	1,0%
Bolívar	5	0,8%
La Guajira	5	0,8%
Caldas	4	0,7%
Cauca	3	0,5%
Sucre	3	0,5%
Magdalena	3	0,5%
Casanare	2	0,3%
Quindío	2	0,3%
Atlántico	2	0,3%
Huila	2	0,3%
Córdoba	2	0,3%
Risaralda	1	0,2%
Caquetá	1	0,2%
Cesar	1	0,2%
Santiago de Cali	1	0,2%
Vichada	1	0,2%
E.E.U.U.	1	0,2%
México	1	0,2%
República de Panamá	1	0,2%
Venezuela	1	0,2%
Total General	**614**	**100%**

11. TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Efectuada la revisión de respuestas dadas por del Instituto Nacional para Sordos-INSOR, se observa que los requerimientos que a la fecha de corte del reporte se encuentran dentro del término **607** PQRSD, fuera de termino de respuesta **3** PQRSD y las **4** PQRSD restantes aún se encuentran corriendo en términos de ley.

Tabla 11. Términos de Respuesta de las PQRSD – I Trimestre 2020

Términos de Respuesta de las PQRSD	Cantidad	%
PQRSD con Respuesta Oportuna	607	98,9%
PQRSD con Respuesta Extemporánea	3	0,5%
PQRSD corriendo en términos de ley.	4	0,7%
Total General	**614**	**100%**



Gráfica 11. Términos de Respuesta de las PQRSD – I Trimestre 2020

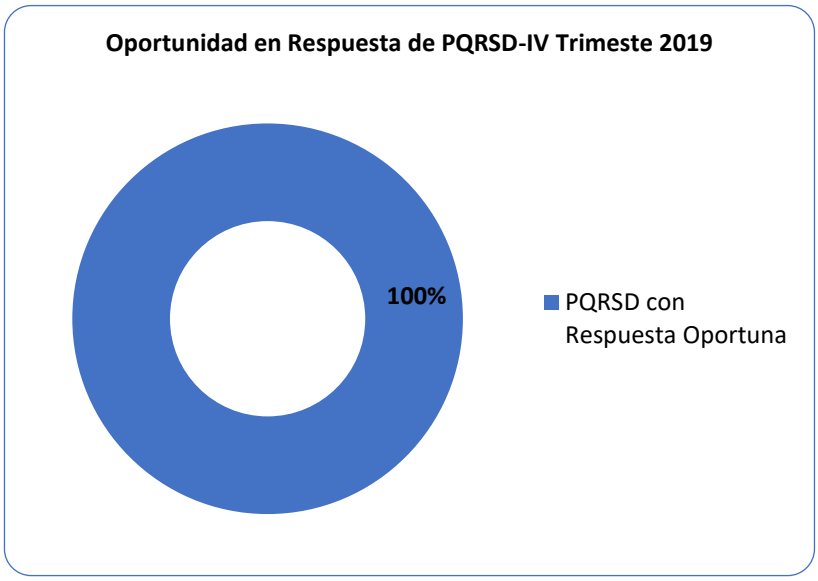
No.	No. Radicado	Fecha de creación	Fecha de Respuesta al ciudadano	Fecha de Vencimiento	Mes creación	Mes de vencimiento	Días Vencidos fuera del termino establecido por Ley	Dependencia
1	20202500002159	31/01/2020	25/02/2020	21/02/2020	Enero	Febrero	2	Subdirección de Gestión Educativa
2	20202500003299	12/02/2020	6/03/2020	4/03/2020	Febrero	Marzo	2	Subdirección de Gestión Educativa
3	20202500003439	13/02/2020	6/03/2020	5/03/2020	Febrero	Marzo	1	Subdirección de Promoción y Desarrollo

11.1. SEGUIMIENTO DE LAS PQRSD DE 2019 PARA DAR RESPUESTA EN EL I TRIMESTRE DE 2020

En el IV Trimestre de la vigencia 2019 habían quedado **4** PQRSD para brindar respuesta en el mes de Enero de este año, las cuales fueron respondidas en términos de ley.

Tabla 12. Oportunidad en Respuesta de PQRSD-IV Trimestre 2019

Oportunidad en Respuesta de PQRSD-IV Trimestre 2019	Cantidad	%
PQRSD con Respuesta Oportuna	4	100%
Total General	**4**	**100%**



Gráfica 12. Oportunidad en Respuesta de PQRSD-IV Trimestre 2019

11.2. GESTIÓN DE RESPUESTAS DE LAS PQRSD POR DEPENDECIAS

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 **407**, seguido por la Subdirección de Promoción y Desarrollo con **90** requerimientos y en tercer lugar, se encuentra la Subdirección de Gestión Educativa con **66**.

Tabla 13. Respuestas Gestionadas por Dependencias – I Trimestre 2020

Dependencias	Cantidad	%
Grupo de Servicio al Ciudadano	407	66,3%
Subdirección de Promoción y Desarrollo	90	14,7%
Subdirección de Gestión Educativa	66	10,7%
Oficina Jurídica	16	2,6%
Talento Humano	8	1,3%
Dirección General	8	1,3%
Gestión Financiera	6	1,0%
Secretaria General	5	0,8%
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	4	0,7%
Grupo de Contratación	2	0,3%
Servicios Administrativos	1	0,2%
Oficina de Comunicaciones	1	0,2%
Total General	**614**	**100%**

11.3. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA

Tabla 14. Promedio de Tiempo de respuesta (días hábiles) – I Trimestre 2020

Tipo de Petición	Cantidad	Promedio de Tiempo de respuesta (días hábiles)
Derecho de Petición de Interés General y Particular	540	3
Derecho de Petición de Copias de Documentos	22	6
Derecho de Petición de Información Pública	15	2
Solicitud de Información	14	9
Derecho de Petición de Consulta	10	11
Acción de Tutela	5	1
Acción Popular	3	3
Peticiones fuera de la competencia del INSOR	3	1
Solicitudes de los Honorables Congresistas	1	2
Peticiones Preferenciales	1	5
Total General	**614**	**3**

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra de la *Tabla No. 14* que relaciona la clasificación de PQRSD, se puede evidenciar que las respuestas a los distintos requerimientos están siendo atendidas dentro del tiempo estipulado por la Ley 1755 de 2015; sin embargo, es necesario resaltar que se respondieron fuera del término 5 PQRSD, para lo cual la Oficina de Servicio al Ciudadano, procederá a tomar acciones de sensibilización con los contratistas y funcionarios de la Entidad, con el fin de obtener mejores resultados en la gestión y en la oportunidad de atención a las PQRSD.

12. 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 *Taba No. 15* la siguiente información:

Tabla 15. Seguimiento de las PQRSD- I Trimestre 2020

Concepto	Cantidad
Número de PQRSD recibidos por los diferentes canales en el mes de Enero a Marzo de 2020	578
Número de solicitudes de información e información pública	32
Número de solicitudes que fueron trasladas a otras instituciones por competencia	4

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

Número de PQRSD en las que se negó el acceso a la información	0
Total General	**614**

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.

13. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

13.1. AL DÍA CON LA DIRECCIÓN

Al Día con la Dirección, consiste en el espacio brindado por la Alta Dirección, a todos los ciudadanos personas naturales y jurídicas; que deseen interactuar con la entidad o dar a conocer sus propuestas encaminadas con la gestión del Instituto Nacional para Sordos-INSOR. Durante este I Trimestre han participado los siguientes ciudadanos:

- Defensa Civil Colombiana
- Corporación Iberoamericana
- Camilo Buitrago

Desde la Dirección General y la Oficina de Servicio al Ciudadano se brindó información sobre la gestión del INSOR, y se escucharon las propuestas e inquietudes de los participantes.

13.2. RENDICIÓN DE LA CUENTA ANUAL CONSOLIDADA

Con el fin de dar cumplimiento a solicitud realizada por la dependencia de Control Interno el día 18 de febrero del presente año, se envió la información correspondiente a las actividades de Participación Ciudadana realizadas por el INSOR durante la vigencia del 2019.

14. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Es importante resaltar que desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se viene realizando como estrategia un seguimiento semanal de las PQRSD que tiene cada dependencia asignada que contiene el estado actual de cada solicitud, la fecha de vencimiento y los días restantes para su cierre oportuno, el cual se envía a los líderes de proceso como alerta para evitar el vencimiento de las solicitudes.

Así mismo se tomó la medida desde el Grupo de Servicio al Ciudadano de realizar la revisión continua de los PQRSD para alertar sobre PQRSD que estén con 1 día para su vencimiento con la finalidad de que brinden la respuesta y finalicen el requerimiento, adicional al seguimiento semanal que se viene realizando.

En relación a las actividades establecidas en el Plan Operativo se realizó una jornada de Inducción del Módulo de PQRSD en ORFEO a todos los funcionarios nuevos de planta y contratistas. De otro lado se incluyeron en sus correos electrónicos la encuesta de satisfacción en el envío de sus respuestas a los ciudadanos.

Se realizó una reunión con el área de Sistemas y Servicios Administrativos para que en conjunto se solicitara al operador de servicios de telefonía e internet la habilitación del PBX y la creación de una Línea Gratuita. Adicional se solicitó a dicha entidad otros servicios TICS que puedan ofrecernos para mejorar la calidad de la prestación del servicio a la ciudadanía en general.

También se deja la inquietud de contratar un profesional para el mantenimiento y soporte de la aplicación de ORFEO.

En virtud a la situación presentada por la emergencia sanitaria a nivel mundial por el virus **COVID-19**, el Gobierno Nacional expidió el ***Decreto 491 de 28 de marzo de 2020*** en su "***Artículo 5.*** *Ampliación de términos para atender las peticiones*. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción."

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo."

Por otro lado la Oficina de Servicio al Ciudadano, habilito una línea telefónica celular 316 472 70 22 WhatsApp y llamadas en el cual los ciudadanos sordo y oyentes pueden realizar sus solicitudes.

Finalmente se recomienda, a todos los procesos del Instituto Nacional para Sordos-INSOR, tener en cuenta los tiempos de respuestas establecidos por la Ley, toda vez que para este primer trimestre se generaron **3** respuestas extemporáneas; para lo cual esta oficina ha tomado y continuará realizando acciones de sensibilización con los contratistas y funcionarios de la Entidad, con el fin de obtener mejores resultados en la gestión y en la oportunidad de atención a las PQRSD presentadas por nuestros ciudadanos, usuarios y grupos de valor.

Elaboró: *Kerlys Patricia Jaraba Carmona-Técnico Operativo de Servicio al Ciudadano*
Revisó: *Luz Mila Niño Hernández-Coordinadora Servicio al Ciudadano*
Aprobó: *Néstor Julián Rosas González - Secretario General*
Fecha: 06/Abril/2020