República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

INSOR
Instituto Nacional para Sordos

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

IV 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 11
9.1.1. DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO 12
9.1.2. CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD REPORTADA 14
9.1.3. RANGO DE EDAD REPORTADA 15
9.1.4. ATENCIÓN PREFERENCIAL REPORTADA 17
9.2. PERSONA JÚRIDICA 17
9.2.1. PRINCIPALES EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS POR ENTIDADES PÚBLICAS 19
9.2.2. PRINCIPALES EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS POR ENTIDADES PRIVADAS 19
10. PQRSD RECIBIDAS POR DEPARTAMENTOS Y OTROS PAÍSES 20
11. TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 21
12. GESTIÓN DE RESPUESTAS DE LAS PQRSD POR DEPENDECIAS 22
12.1. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA 23
13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015 23
14. PARTICIPACIÓN CIUDADANA 24
14.1. AL DÍA CON LA DIRECCIÓN 24
15. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES 24

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 Octubre al 31 de Diciembre 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 Octubre hasta el 31 de Diciembre 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: En la actualidad no está disponible este canal, por la situación que atraviesa el país.
2. Canal de servicio para atención telefónica (conmutador- celulares).
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.

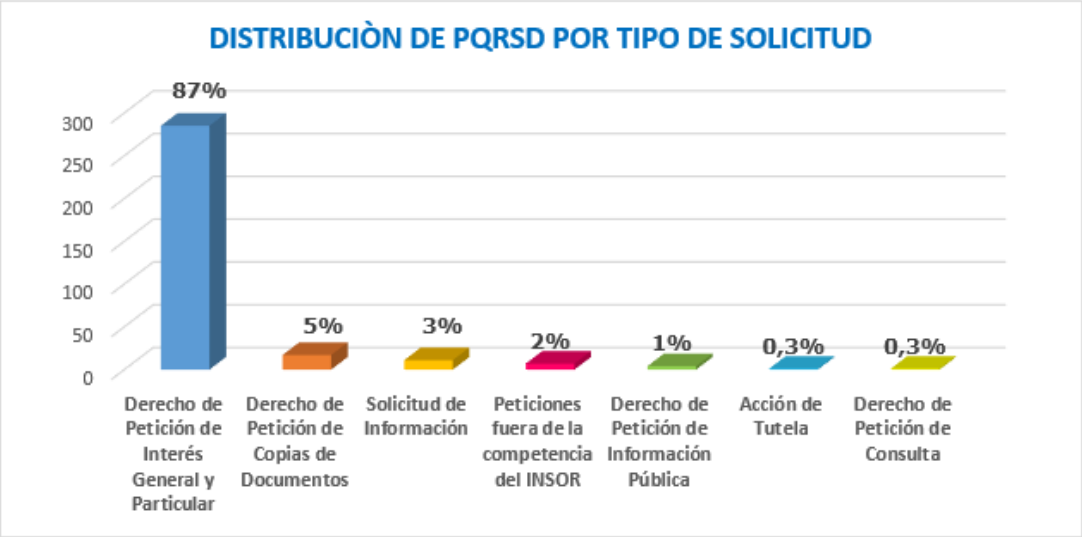
Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Atención Presencial	Atención Personal	Carrera 89 A No. 64C – 30 Bogotá D.C., Colombia	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo a su consulta, solicitud, queja y/o reclamo (Deshabilitado por la situación actual de pandemia).
Atención Telefónica	Línea fija desde Bogotá y Colombia	(57-1) 4391221 Ext:1000-1002-1032 Líneas Celular 3124324495 3162538954	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son Competencia del INSOR.
Atención Virtual	Aplicativo página Web	www.insor.gov.co	24 horas, los requerimientos registrados por éste medio se gestionan dentro de días Hábiles.	Para radicar PQRS en línea, se accede con el link: https://orfeo.insor.gov.co/formularioWeb/formulario.php Así mismo, puedes estar pendiente del trámite de su solicitud en el siguiente link: https://orfeo.insor.gov.co/consultaWeb/
	Correo electrónico	contacto@insor.gov.co 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 5:00 pm	Esta línea es atendida por un funcionario Sordo de la oficina de servicio al ciudadano de INSOR
Atención Correspondencia	Correo postal y certificado	Carrera 89 A No. 64C – 30 Bogotá D.C., Colombia	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm	Se recibe, radica y direccionan las comunicaciones que Ingresan a la entidad.

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

En el tercer trimestre de 2020 se recibieron en total de **326** PQRSD y se cuantificaron por tipo de solicitud de la siguiente manera:

Tabla 2. Tipo de solicitud – IV Trimestre 2020

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	%
Derecho de Petición de Interés General y Particular	285	0,87
Derecho de Petición de Copias de Documentos	17	0,05
Solicitud de Información	11	0,03
Peticiones fuera de la competencia del INSOR	7	0,02
Derecho de Petición de Información Pública	4	0,01
Acción de Tutela	1	0,00
Derecho de Petición de Consulta	1	0,00
Total general	**326**	**100%**



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

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

De las **326** PQRSD, se puede observar que el **87%** fueron derechos de Petición de Interés General y Particular, siendo esta la solicitud más utilizada por los ciudadanos. En segundo lugar, con un **5%** derechos de petición de copias de documentos, en tercer lugar, solicitudes de información con un **3%**, en cuarto lugar, se encuentran las peticiones fuera de la competencia del INSOR con un **2%**, en quinto lugar, con un porcentaje del **1%** derechos de petición de información pública.

Por otro lado, se recibió **1** Acción de Tutela y **1** Derecho de Petición de Consulta, las cuales fueron remitidas a la entidad para conocimiento de conformidad a nuestra misión la cual es "Liderar, orientar y articular la implementación de políticas públicas para consolidar entornos sociales y educativos inclusivos, que permitan el goce pleno de derechos y la igualdad de oportunidades para la población sorda en Colombia."

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

No.	RADICADO	ENTIDAD	MES DE TRASLADO	CANTIDAD
1	20202500015539	Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES	NOVIEMBRE	1
2	20202500016759	Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES	NOVIEMBRE	1
3	20202500015449	Alcaldía Municipal de Tibaná en Boyacá	OCTUBRE	1
4	20202500016589	Secretaría de Educación del Distrito	NOVIEMBRE	1
5	20202500018219	Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas	DICIEMBRE	1
6	20202500015539	Instituto para Niños Ciegos y Sordos Clínica Visual y Auditiva	OCTUBRE	1
7	20202500016279	Ejército Nacional de Colombia Comando de Reclutamiento y Control Reservas Oficina de Atención y Orientación al Ciudadano Comando General Fuerzas Militares	NOVIEMBRE	1
8	20202500016279	Alcaldía Municipal de Ibagué	NOVIEMBRE	1
Total general				**8**

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 – IV Trimestre 2020

De los **326** requerimientos recibidos en la entidad en el tercer trimestre de 2020, se puede observar que el canal más utilizado es el correo electrónico con **226** PQRSD con un **69,22%**, seguido del telefónico con **80** PQRSD con un **24.62%**, en tercer lugar, el canal página web **11** PQRSD con un **3,41%**, en cuarto lugar, se ubicó Skype **9** PQRSD con un **2,75%**. 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.

Canal	Acción de Tutela	Derecho de Petición de Consulta	Derecho de Petición de Copias de Documentos	Derecho de Petición de Información Pública	Derecho de Petición de Interés General y Particular	Peticiones fuera de la competencia del INSOR	Solicitud de Información	Total general
Correo Electrónico	1		12	3	195	6	9	226
Telefónico		1	3	1	74		1	80
Sitio Web			2		7	1	1	11
Skype (Chat)					9			9
Total general	**1**	**1**	**17**	**4**	**285**	**7**	**11**	**326**

Tabla 3. Distribución por Canales – IV Trimestre 2020

8. EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS

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

Tabla 4. Ejes Temáticos consultados en el IV Trimestre 2020

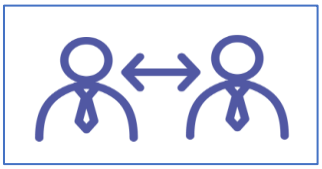
Ejes Temàticos	Cantidad	%
Curso de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Naturales	59	18,20%
Intérpretes	52	16,13%
Inclusión Educativa	48	14,49%
Accesibilidad	24	7,26%
Asesoría a Estudiantes	20	5,99%
Servicios en Salud	18	5,45%
Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retencióny otras Certificaciones)	17	5,33%
Talleres de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Jurídicas	17	5,26%
Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	15	4,55%
Solicitud de información INSOR	11	3,33%
Inclusión Laboral para la Población Sorda	10	3,25%
Inclusión Laboral para la Población Oyente	7	2,19%
Inclusión Social	7	2,06%
Traslado por Competencia Derecho de Petición a otras Entidades	5	1,56%
Otros	4	1,25%
Solicitud material para personas sordas –Publicaciones.	4	1,26%
Asesoría y Asistencia Técnica	3	0,88%
Procesos Jurídicos (Expedientes, Restablecimientos de Derechos, Citaciones Audiencias y Notificaciones Judiciales)	2	0,60%
Felicitaciones	1	0,34%
Información Estadística	1	0,33%
Acciones de Tutelas y/o Acciones Populares	1	0,29%
Total general	**326**	**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 **59** PQRSD con un **18,20%**; seguido de intérpretes con **52** PQRSD con un 16,13%, y en el tercer lugar Inclusión Educativa con **48** PQRSD con un **14,49%.**

9. TIPO DE USUARIO

De los **326** requerimientos recibidos en la entidad en el IV trimestre de 2020, **231** PQRSD que corresponden al **71%** fueron realizados por Personas Naturales, y **95** que corresponden al **29%**, fueron realizados por Personas Jurídicas.

Persona Natural
231 PQRSD →**71%**



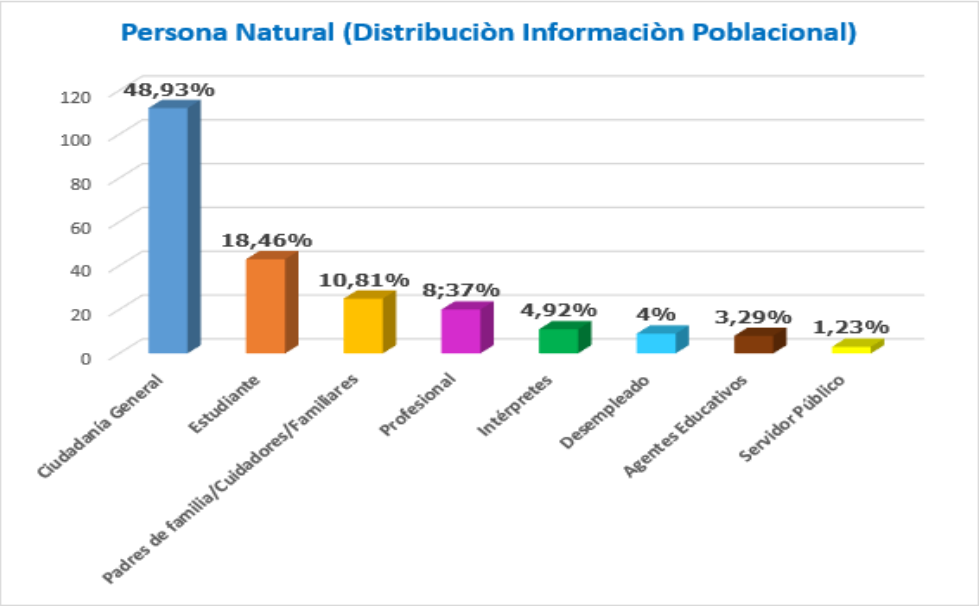
Persona Jurídica
95 PQRSD →**29%**

9.1. PERSONA NATURAL

De los **231** requerimientos recibidos de Personas Naturales que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos-INSOR, se identificó lo siguiente: El **48,93%** es decir **112** solicitudes fueron realizadas por ciudadanos que se categorizaron como Ciudadanía General; **43** solicitudes que equivalen al **18,46%** hacen referencia a ciudadanos en la categoría de estudiantes, **25** solicitudes realizadas por Padres de familia, Cuidadores/Familiares con un porcentaje de **10,81%**; **20** solicitudes fueron realizadas por profesionales, con un **8,37%**, seguido de intérpretes con **11** solicitudes equivalentes al **4,92%**, luego encontramos la categoría de desempleados con **9** solicitudes y un porcentaje de 4% Agentes Educativos de los cuales se recibieron **8** solicitudes con un **3,29%**, por último la categoría servidor público con **3** solicitudes con un **1,23%**.

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

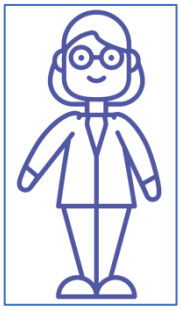
Persona Natural	Cantidad	%
Ciudadanía General	112	48,93%
Estudiante	43	18,46%
Padres de familia/Cuidadores/Familiares	25	10,81%
Profesional	20	8,37%
Intérpretes	11	4,92%
Desempleado	9	4,00%
Agentes Educativos	8	3,29%
Servidor Público	3	1,23%
Total general	**231**	**100%**



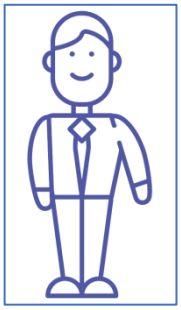
Gráfica 2. Persona Natural (Distribución Información Poblacional) IV Trimestre 2020

9.1.1. DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

De los **231** ciudadanos Personas Naturales que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos-INSOR, para realizar consultas de información o recibir asesoría, se identificó un porcentaje del **59%** corresponden a solicitudes realizadas por mujeres y el **41%** a solicitudes realizadas por hombres.

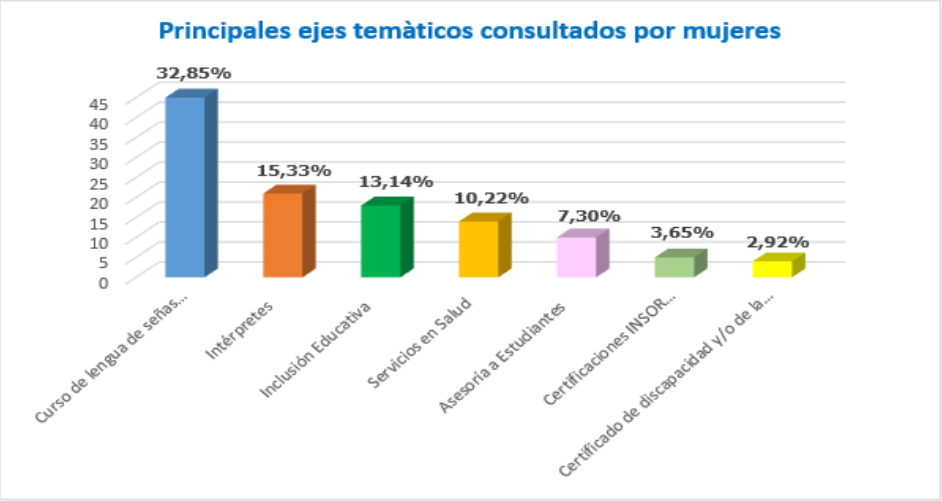


137 Mujeres→59%



94 Hombres→41%

Al analizar estos resultados 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 IV Trimestre de este año.



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

En la *Gráfica No.3* de las **137** PQRSD realizadas por mujeres en primer lugar se encuentra el tema de Cursos de Lengua de Señas Colombiana con un **32,85%**; seguido información de Intérpretes con un **15,33%**, en tercer lugar, encontramos a inclusión educativa con un **13,14%**, cuarto lugar el eje temático de servicios en salud con un **10,22%**, en quinto lugar, se encuentra Asesoría a estudiantes con un **7,30%**, en sexto lugar encontramos a Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones),con un **3,65%, y** en el séptimo lugar tenemos Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional con un **5,32%.**

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

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

En la *Gráfica No.4* de las **94** PQRSD recibidas por hombres en el IV trimestre de 2020, se evidenció lo siguiente: en primer lugar se encuentra el tema de inclusión educativa con un **15,96**%, seguido de Cursos de Lengua de Señas Colombiana con un **13,83%**; en tercer lugar interpretes y Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional con un **11,70%**, cuarto lugar encontramos a lugar asesoría a estudiantes y Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones cada uno con un **10,64%** y por último se observó el eje temático inclusión laboral para población sorda con un **5,32%** como otro de los mas consultados por hombres.

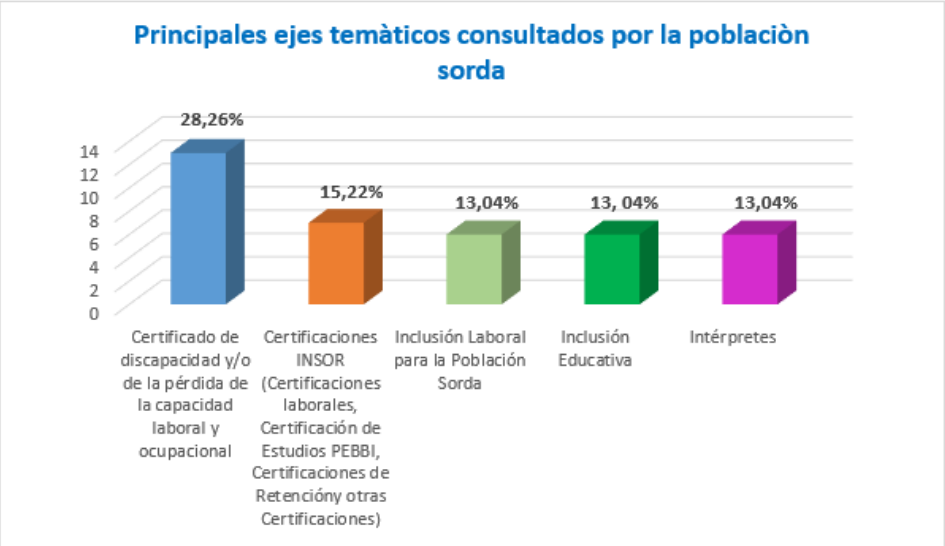
9.1.2. CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD REPORTADA

Así mismo se realizó el análisis de las **231** PQRSD realizadas por Personas Naturales, quienes manifestaron poseer o no una discapacidad dando resultado lo siguiente: **185** Personas Naturales manifestaron ser Oyentes y no tener ninguna discapacidad equivalente al **80%** y **46** ciudadanos manifestaron tener una condición de discapacidad Auditiva con un **20%.**

185 Oyentes→**80%**

46 Discapacidad Auditiva→**20%**

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



Gráfica 5 Principales ejes temáticos consultados por la población sorda– IV Trimestre 2020

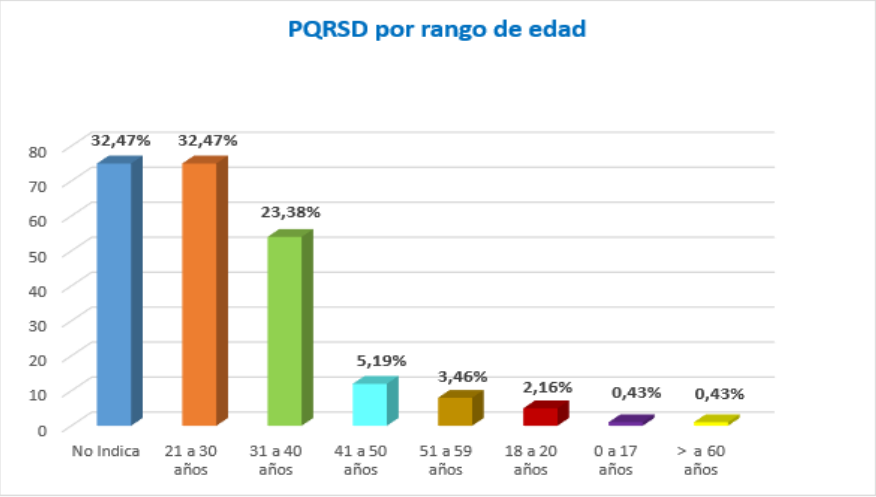
La *Gráfica No.5* nos muestra que de las **46** PQRSD de los ciudadanos que manifestaron presentar una condición de discapacidad Auditiva y se comunicaron con la entidad para solicitar información, en primer lugar, encontramos el tema de Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional con un **28,26%**, en segundo lugar Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones) con un **15,22%**, en tercer lugar Inclusión Laboral para la Población Sorda, Inclusión Educativa e intérpretes cada uno con un **13,04%**.

9.1.3. RANGO DE EDAD REPORTADA

La *Gráfica No.6* nos muestra que de las **231** PQRSD de Personas Naturales los ciudadanos manifestaron estar en los siguientes rangos de edades, evidenciándose que **75** ciudadanos no indican la edad con un **32%**, igualmente 75 ciudadanos entre 21 a 30 años con un **32%**, seguido de estos encontramos **54** ciudadanos entre los 31 a 40 años con un **23%**, en cuarto lugar con 12 ciudadanos que se encuentran entre los 41 y 50 años con un **5%**, seguido de los ciudadanos entre los 51 a 59 años con **8** ciudadanos equivalente al **3%,** y en menor escala encontramos 5 ciudadanos entre los 18 a 20 años con **2%** y por último de 0 a 17 años con 1 un ciudadano con **0,4%** como se puede apreciar en la *Tabla No.6.*

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

Rango de Edad	Cantidad	%
No Indica	75	32%
21 a 30 años	75	32%
31 a 40 años	54	23%
41 a 50 años	12	5%
51 a 59 años	8	3%
18 a 20 años	5	2%
0 a 17 años	1	0,4%
> a 60 años	1	0,4%
Total general	**231**	**100%**



Gráfica 6. Persona Natural (Distribución Rango de Edad) IV 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 a 30 años, a continuación, se observa en la *Gráfica No.7* los principales ejes temáticos consultados por estos ciudadanos en el IV Trimestre de esta vigencia:

Gráfica 7. Principales ejes temáticos consultados por la poblaciòn entre 21 a 30 años – IV Trimestre 2020

La *Gráfica No.7* nos muestra que estos **75** ciudadanos se encuentran muy interesados en los siguientes temas: En primer lugar, Asesoría a estudiantes con un **20%**, seguido de Curso de lengua de señas colombianas (LSC)- Personas Naturales con un **18,67%**, en tercer lugar, encontramos inclusión educativa con un **17,33%**, luego encontramos información de intérpretes con un **13,33%**, en quinto lugar Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional con un **8%**, en sexto lugar Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI,

Certificaciones de Retención y otras Certificaciones) con un **6,67%**, y por último Inclusión Laboral para la Población Sorda con un **5,33%**.

9.1.4. ATENCIÓN PREFERENCIAL REPORTADA

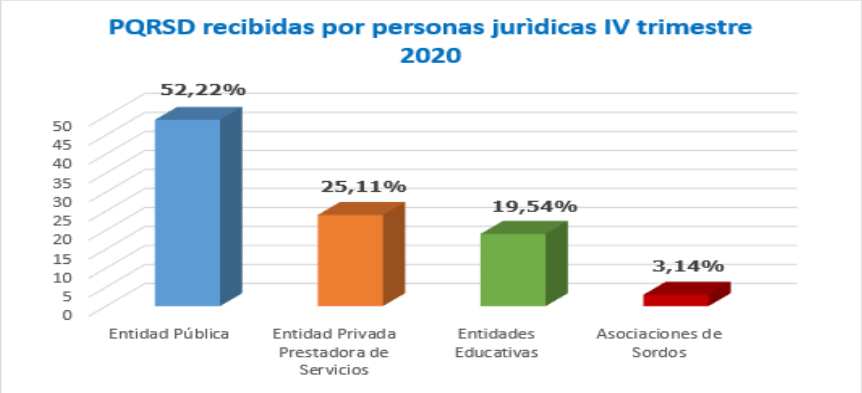
Se identificó que en atención preferencial se recibieron 1 PQRSD de adulto Mayor y 1 PQRSD de Niño, Niña o Adolescente en este IV Trimestre.

9.2. PERSONA JÚRIDICA

De los **95** requerimientos recibidos de Personas Jurídicas que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos-INSOR, para realizar consultas de información o recibir asesoría, se identificó que las 49 solicitudes fueron de Entidades Públicas con un **52,22%**; **24** fueron de Entidades Privadas Prestadoras de Servicios con un **25,11%**, **19** Entidades Educativas con un **19,54%**, Asociaciones de Sordos **3** solicitudes con un **3,14%**.

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

PQRSD PERSONA JURIDICA	CANTIDAD	%
Entidad Pública	49	52,22%
Entidad Privada Prestadora de Servicios	24	25,11%
Entidades Educativas	19	19,54%
Asociaciones de Sordos	3	3,14%
Total general	**95**	**100%**



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

Con este análisis podemos identificar que el INSOR ha brindado asesoría y asistencia técnica a las **36** Entidades Educativas con un **19,54%** 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 **95** Personas Jurídicas que consultaron la entidad en el IV Trimestre.

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

Sector	Cantidad	%
Sector Educación	29	30,26%
Sector de Servicios	21	22,24%
Territorial (Municipal)	5	5,31%
Asociaciones de Sordos	4	4,30%
Sector Defensa	3	3,28%
Sector Justicia y del Derecho	3	3,09%
Central(Superintendencias y Unidades Administrativas Especiales sin Personería Jurídica)	3	3,32%
Sector Salud y Protección Social	3	3,02%
Sector de Comunicaciones	3	3,27%
Sector Minero y Energético	2	1,98%
Auditoria , Control y/o Vigilancia	2	2,05%
Territorial (Departamental)	2	2,08%
Sector Cultura y Deporte	2	2,08%
Sector Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	2	2,07%
Descentralizado (con Personería Jurídica)	2	2,06%
Sector Ciencia y Tecnologías	1	0,96%
Sector de Comercio, Industria y Turismo	1	1,11%
Sector Descentralizado Territorialmente (Distrito Capital)	1	1,04%
ORG	1	0,96%
Central	1	1,04%
Descentralizado (autónomos e independientes)	1	1,11%
Sector de Transporte	1	1,14%
Sector Financiero	1	1,14%
Sector Interior	1	1,09%
Total general	**95**	**100%**

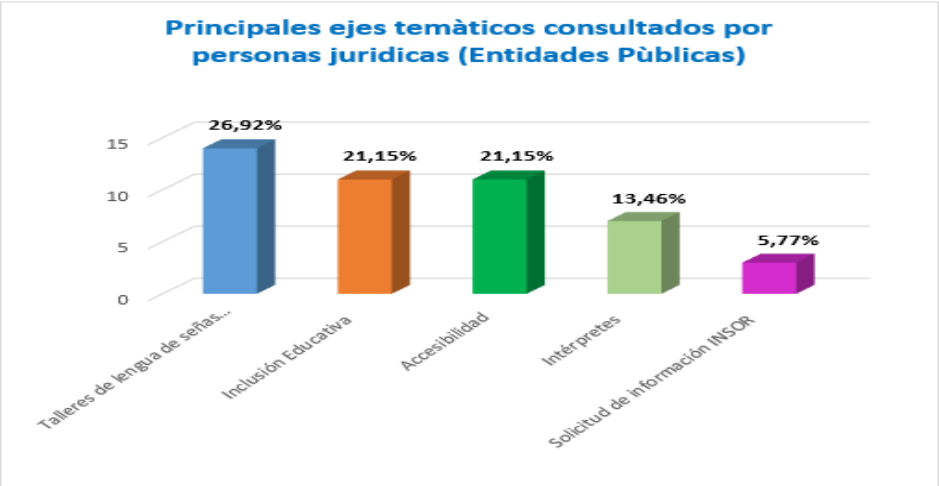
De los **95** requerimientos de Personas Jurídicas, **52** de ellas son Públicas y **43** Privadas.

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

Tipo Naturaleza Jurídica	Cantidad	%
Público	52	54,74%
Privado	43	45,26%
Total General	**95**	**100%**

9.2.1. PRINCIPALES EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS POR ENTIDADES PÚBLICAS

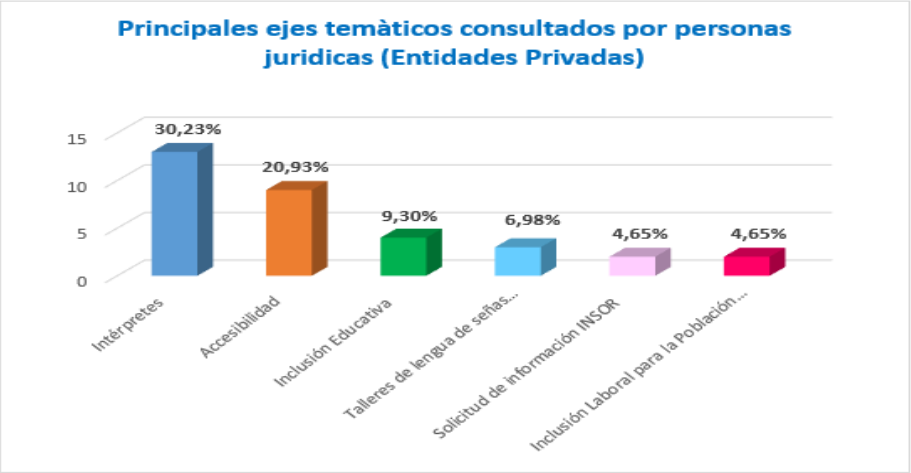
En la *Gráfica No.* 9 encontramos que el tema más consultado por las **52** entidades Públicas fue Talleres de lengua de señas colombianas (LSC)- Personas Jurídicas con un **26,92%**, segundo tema más consultado fue Inclusión educativa y accesibilidad con un **21,15%** cada uno, seguido de Interpretes con **13,46%**, y por último encontramos Solicitud de información INSOR con un **5,77%**.



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

9.2.2. PRINCIPALES EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS POR ENTIDADES PRIVADAS

En la *Gráfica No.* 10 encontramos los temas más consultados por las entidades Privadas fue interpretes con **30,23%,** seguido de accesibilidad con un **20,93%,** en tercer lugar, inclusión educativa con un **9,30%,** cuarto lugar Talleres de lengua de señas colombianas (LSC)- Personas Jurídicas con un **6,98**% y por último con igualdad de porcentaje de **4.65%** encontramos a solicitud de información de INSOR y Inclusión Laboral para la población sorda.



Gráfica 10. Principales Ejes Temáticos consultados Entidades Privadas – IV Trimestre

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 **67,64%**; seguido por el departamento de Cundinamarca con **7,25%** y tercer lugar se encuentra Antioquia con **3,37%**.

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

Tabla 10. PQRSD RECIBIDAS POR DEPARTAMENTOS– III Trimestre 2020

PQRSD recibidas por departamentos	Cantidad	%
Bogotá D.C	220	67,64%
Cundinamarca	24	7,25%
Antioquia	11	3,37%
Valle del Cauca	11	3,28%
Santander	8	2,45%
Tolima	7	2,14%
Boyacá	6	1,84%
Bolívar	6	1,82%
Risaralda	3	0,97%
Cesar	3	0,90%
Meta	3	0,87%
Huila	3	0,92%

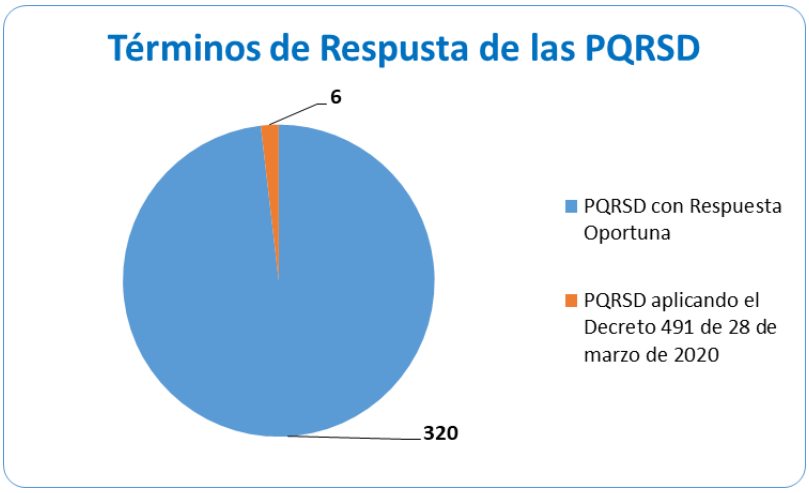
Norte de Santander	3	0,87%
Sucre	2	0,62%
Caldas	2	0,66%
España	1	0,30%
Barranquilla	1	0,33%
Estados Unidos	1	0,31%
Cauca	1	0,27%
Córdoba	1	0,33%
Guaviare	1	0,31%
Caquetá	1	0,33%
Panamá	1	0,30%
Curazao	1	0,30%
Casanare	1	0,32%
Quindío	1	0,31%
Atlántico	1	0,34%
Nariño	1	0,31%
Quindío	1	0,32%
Total general	**326**	**100%**

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

Efectuada la revisión de respuestas dadas por el Instituto Nacional para Sordos-INSOR, se observa que los requerimientos recibidos a la fecha de corte del reporte, se encuentra ron resueltos dentro de los términos de ley de la siguiente manera: 320 PQRSD aplicando la Ley 1755 de 2015 y seis (6) PQRSD que se realizaron aplicando el Decreto 491 de 28 de marzo de 2020.

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

Términos de Respuesta de las PQRSD	Cantidad	%
PQRSD con Respuesta Oportuna	320	98,20%
PQRSD con Respuesta Aplicando Decreto 491 de 28 de marzo de 2020	6	1,80%
Total general	**326**	**100%**



Gráfica 5. Términos de Respuesta de las PQRSD – IV Trimestre 2020

12. 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. 12* que la mayoría de las PQRSD fueron gestionadas por grupo de Servicio al Ciudadano con un total de **203** con un **62,27%**, seguido por la Subdirección de Gestión Educativa con **47** con un **14,42%** requerimientos y en tercer lugar se encuentra la Subdirección de Promoción y Desarrollo con **46** requerimientos equivalente al **14,11%.**

Tabla 12. Respuestas Gestionadas por Dependencias – IV Trimestre 2020

Dependencias	Cantidad	%
Oficina de Comunicaciones	1	0,31%
Gestión Documental	1	0,31%
Grupo de Servicio al Ciudadano	203	62,27%
Secretaria General	10	3,07%
Oficina de Control Interno	1	0,31%
Gestión Financiera	2	0,61%
Talento Humano	6	1,84%
Subdirección de Promoción y Desarrollo	46	14,11%
Oficina Jurídica	3	0,92%
Dirección General	4	1,23%
Subdirección de Gestión Educativa	47	14,42%
Grupo de Contratación	1	0,31%
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	1	0,31%
Total general	**326**	**100%**

12.1. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA

Tabla 13. Promedio de Tiempo de respuesta (días hábiles) – IV Trimestre 2020

Dependencias	Cantidad	%	Promedio de Tiempo de respuesta (días hábiles)
Oficina de Comunicaciones	1	0,33%	0
Gestión Documental	1	0,33%	1
Grupo de Servicio al Ciudadano	203	62,62%	1
Secretaria General	10	3,23%	4
Oficina de Control Interno	1	0,32%	4
Gestión Financiera	2	0,60%	5
Talento Humano	6	1,79%	6
Subdirección de Promoción y Desarrollo	46	13,98%	6
Oficina Jurídica	3	0,86%	8
Dirección General	4	1,19%	9
Subdirección de Gestión Educativa	47	14,14%	10
Grupo de Contratación	1	0,32%	16
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	1	0,28%	22
Total general	**326**	**100%**	**4**

En el análisis de tiempo de respuestas, según la muestra de la *Tabla No. 13* 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 y en el Decreto 491 de 28 de marzo de 2020.

13. APLICACIÓN DECRETO 103 DE 2015

De conformidad con el **Decreto 103 de 2015** en su "Título VI Seguimiento a la Gestión de la Información, en su Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a información". A continuación, se relaciona en la Taba No. 14 la siguiente información:

Tabla 14. Seguimiento de las PQRSD- IV Trimestre 2020

Concepto	Cantidad
Número de derechos de Petición de Interés General y Particular	285
Número de derechos de Petición de Copias de Documentos	17
Número de Solicitudes de Información	11
Número de Peticiones fuera de la competencia del INSOR	7
Número de Derechos de Petición de Información Pública	4

Número de Derechos de Petición de Consulta	1
Número de Acciones de Tutela	1
Total general	**326**

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

14. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

14.1. AL DÍA CON LA DIRECCIÓN

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

- SORCAFE

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.

15. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

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

La oficina de servicio al ciudadano dispuso de tres (3) extensiones: 1000, 1002, 1032, igualmente se agregaron dos (2) líneas de celular 3124324495 y 3162538954, se realizaron campañas de socialización en las redes sociales y la página web, sobre los canales de atención que tenía dispuesto el Insor, por la situación presentada a partir de la pandemia y así mejorar la atención a los ciudadanos y ser más efectivos en la gestión institucional. Información que se hizo accesible a la ciudadanía en general.

Para mejorar los términos de respuestas de la PQRSD, se realizó una actividad, en el mes de diciembre, entre las áreas del INSOR, la cual se llamó **Alertas y sensibilización para la motivación a la respuesta oportuna de PQRSD**, a fin motivar a los servidores públicos, para suministrar las respuestas lo más rápido posible, de lo que establecen los términos de ley; y así mejorar la relación entidad (INSOR).

Igualmente, para mejorar las respuestas a nuestros ciudadanos, se realizaron varias capacitaciones a los servidores del INSOR, tanto oyentes como sordos, a fin de optimizar el proceso de finalización de las PQRSD y él envió de la encuesta de satisfacción. También se realizó la inducción sobre los procedimientos de la oficina al ciudadano y la capacitación sobre el Orfeo a los nuevos servidores del INSOR, para que conozcan el procedimiento de las PQRSD.

Cabe resaltar que en este trimestre la entidad recibió una felicitación por parte de la Junta Directiva de Asorcali del trabajo realizado por la entidad.

Finalmente se recomienda a todos los procesos del INSOR, tener en cuenta los tiempos de respuesta establecidos por la Ley, al igual que la meta propuesta para esta vigencia establecida en los indicadores de gestión del proceso de servicio al ciudadano. Adicionalmente se aclara que en seis (6) de las respuestas brindadas por las dependencias del INSOR, se aplicó el ***Decreto 491 de 28 de marzo de 2020*** en su "***Artículo 5***.

LUZ MIILA NIÑO HERNANDEZ
Coordinadora de Servicio al Ciudadano

Elaboró: *Luz Mila Niño Hernández - Coordinadora de Servicio al Ciudadano*
Revisó: *Luz Mila Niño Hernández-Coordinadora de Servicio al Ciudadano*
Aprobó: *Néstor Julián Rosas González - Secretario General*

Fecha:	06/Enero/2021