

Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

I Trimestre de 2024

INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS – INSOR

Geovani Andrés Meléndres Guerrero
Director General

Diego Armando López Cely
Subdirector de Promoción y Desarrollo

Luz Mary López Franco
Subdirectora de Gestión Educativa

Carolina Ramos Castellanos
Jefe Asesora de Planeación y Sistemas

Documento elaborado por

Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento con el Ciudadano

Bogotá D.C., abril de 2024

Contenido

INTRODUCCIÓN	5
1. OBJETIVO.....	6
2. METODOLOGÍA	6
3. ALCANCE DEL INFORME.....	6
4. CANALES DE ATENCIÓN.....	6
5. ANÁLISIS DE LAS PQRS.....	10
5.1. PQRS Recibidas	10
5.2. Canal de Recepción	10
5.3. Registro según el tipo de usuario	11
5.3.1. Persona Natural.....	11
5.3.1.1. Género	11
5.3.1.2. Tipo de Discapacidad	12
5.3.1.3. Condición Lingüística.....	13
5.3.1.4. Información Poblacional.....	13
5.3.1.5. Edad.....	14
5.3.1.6. Grupo Étnico.....	15
5.3.1.7. Atención Preferencial	15
5.3.1.8. Tipo de Solicitud	16
5.3.1.9. Ejes temáticos.....	16
5.3.2. Persona Jurídica.....	17
5.3.2.1. Naturaleza Jurídica	17
5.3.2.2. Sector	18
5.3.2.3. Atención Preferencial	18
5.3.2.4. Tipo de Solicitud	19
5.3.2.5. Ejes Temáticos.....	19
5.3.3. Niños, Niñas y Adolescentes.....	20
5.3.4. Apoderado.....	20
5.3.5. Anónima	20

5.4. Traslados por competencia	20
5.5. Ubicación del peticionario.....	21
5.6. Términos de Respuesta	22
5.6.1. Promedio de días hábiles de respuesta	23
5.6.2. Efectividad de las respuestas	23
5.7. PQRSD sin finalizar del trimestre anterior	24
5.8. Consultas de acceso a la información pública	24
5.9. Solicitud de acceso a la información pública	25
6. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.....	26

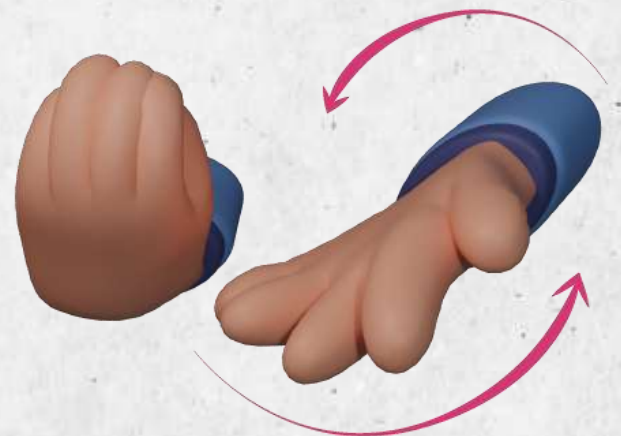
INTRODUCCIÓN

Atendiendo a lo dispuesto 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 establecido 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; el Instituto Nacional para Sordos - INSOR elabora el presente Informe De Gestión de las PQRSD formuladas por los ciudadanos y grupos de valor durante la vigencia comprendida entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2024.

Para la elaboración de este documento se tuvo en cuenta todas las solicitudes registradas y clasificadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, que sirve a la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en el *PCSC02 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, Células Legislativas y entes de control, entre otros.

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.



PQRSD

Hace parte integral de este documento el *FORC04 Formato Matriz Principal Seguimiento PQRSD*, diligenciada para el primer trimestre de la vigencia 2024, 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 para la Entidad que el incumplimiento de los términos de respuesta tiene implicaciones administrativas, disciplinarias y judiciales tanto para ésta como para el servidor público responsable de la gestión de respuesta a la PQRSD asignada.

1.OBJETIVO

Informar en un lenguaje claro a las ciudadanías, grupos de valor y a la Dirección General del INSOR, sobre el desempeño de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2024, respecto a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias - PQRSD que fueron recibidas por el Instituto Nacional para Sordos - INSOR a través de los diferentes canales establecidos por la Entidad.

2.METODOLOGÍA

El presente informe se soporta en la información contenida en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO, implementado para la gestión documental y de PQRSD en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR y del diligenciamiento del FORC04 Formato Matriz Principal Seguimiento PQRSD para el primer trimestre de la vigencia 2024 con base en la información que reposa en los FOSC07 Formato de recepción de PQRSD_V5.

3.ALCANCE DEL INFORME

Este informe presenta las solicitudes recibidas por el Instituto Nacional para Sordos - INSOR desde el 01 de enero y hasta el 31 de marzo de 2024 que fueron radicadas bajo los tipos de solicitud, Petición, Queja, Reclamo, Recurso, Sugerencia, Denuncia, Invitación y Felicitación, 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.

4.CANALES DE ATENCIÓN

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, telefónica y virtual), dispuestos por la Entidad para la recepción de las PQRSD, a saber:

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 Álamos Zona Industrial Bogotá D.C. Colombia	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm	Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo con su consulta, solicitud, queja y/o reclamo
	Correo postal y certificado			
Atención Telefónica	Línea fija desde Bogotá y Colombia	Línea Local Bogotá 6014391221 Ext: 1000 - 1002 - 1032	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.
		Línea Gratuita Nacional 018000112022 Ext: 1000 - 1002 - 1032		Se dispone de la línea celular en la que se atiende usuarios exclusivamente a través de la aplicación WhatsApp en sus versiones de texto y llamada virtual.
		Línea Celular - Mensajería Instantánea para Celulares Inteligentes 3124324495		
Atención Virtual	Sede Electrónica	www.insor.gov.co	24 horas, los requerimientos registrados por éste medio se gestionan dentro de días hábiles	Este canal permite que el ciudadano llegue a los FOSC07 Formato de recepción de PQRSD_V5 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 <i>Atención y Servicios a la Ciudadanía</i> , dentro de las opciones desplegadas seleccionar la opción <i>Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias</i> , desplazarse a la parte inferior de la pantalla al botón <i>Crear PQRSD</i> y dar click en el <i>Formulario de PQRSD</i> . 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 <i>Formulario de PQRSD</i> .
	Correo electrónico	contacto@insor.gov.co		En la parte inferior de la sede electrónica del INSOR, la 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.

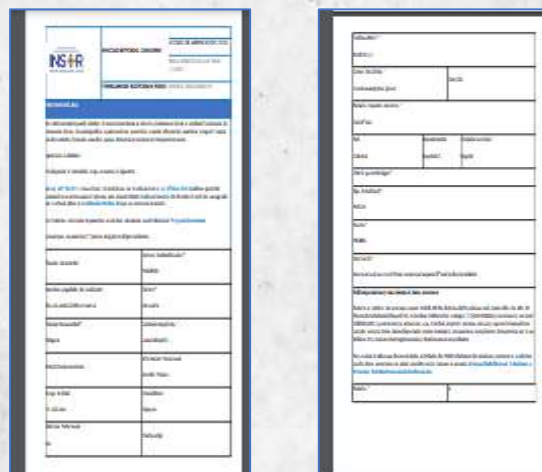
Sin excepción, cualesquiera solicitudes que se alleguen a la Entidad, sin distingo del canal de recepción, será sujeta de verificación del cumplimiento de los requisitos mínimos de ley, a saber:

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)

Luego de haberse creado la PQRSD y habersele asignado un consecutivo de radicado con fecha y hora de creación, el sistema presentará la siguiente imagen:



Dando click en el botón **Descargar solicitud** podrá conocer una versión en formato PDF de la solicitud radicada



y llegará al Usuario una notificación, vía correo electrónico, como se ejemplifica



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 <http://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.

5. ANÁLISIS DE LAS PQRSD

En el documento *FORC04 Formato Matriz Principal Seguimiento PQRSD* diligenciado para el periodo comprendido entre el 01 de enero y 31 de marzo de 2024 se podrá identificar en total 216 registros, de ellos 5 correspondientes exclusivamente a Radicaciones de Prueba que permiten al GIT de Relacionamento con el Ciudadano verificar el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Documental ORFEO e identificar fallas en las funcionalidades, y 211 registros que corresponden a las PQRSD propiamente dichas y son objeto de análisis en adelante.

5.1. PQRSD Recibidas

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2024 fueron recibidas 211 PQRSD. La siguiente gráfica caracteriza las PQRSD recibidas en atención al tipo de solicitud, vale decir, *Petición, Queja, Reclamo, Recurso, Sugerencia, Denuncia, Invitación, o Felicitación*.

Grafica 1. PQRSD según el Tipo de Solicitud



5.2. Canal de Recepción

En la siguiente gráfica se caracteriza las PQRSD recibidas en atención al canal de atención dispuesto por el INSOR y por medio del cual fue presentada la solicitud, de lo cual podemos concluir que los tres canales más utilizados por los ciudadanos al momento de crear una PQRSD son: *Correo electrónico, Sede Electrónica y WhatsApp*

Gráfica 2. Cantidad de PQRSD según el Canal de Recepción



5.3. Registro según el tipo de usuario

Se procede a analizar las PQRSD en atención al **Formulario de Recepción de PQRSD** utilizado, o por el ciudadano al momento de crear la solicitud directamente o por los miembros del Grupo Interno de Relacionamento con el Ciudadano cuando las solicitudes son allegadas por correo electrónico u otro medio e implican ser transcritas al formulario correspondiente, dentro del sistema de gestión de PQRSD, en la Sede Electrónica.

Se identifica que el 53,55% de las PQRSD, 113 solicitudes, fueron recibidas a través del formulario de Persona Natural y el restante 46,45%, 98 requerimientos, fueron recibidos a través del formulario de Persona Jurídica.

5.3.1. Persona Natural

Del total de 113 PQRSD recibidas se puede señalar las siguientes características:

5.3.1.1. Género

De los 113 ciudadanos que utilizaron el Formulario de Persona Natural identificaron por género un porcentaje del 49,6% correspondiente a solicitudes realizadas por *Mujeres*, otro 49,6% corresponde a solicitudes realizadas por *Hombres* y un porcentaje de 0,9% responde a formularios en los que el solicitante señaló *No Informa*. La Gráfica 3 permite identificar visualmente la distribución por género.

Gráfica 3. Distribución según el Género



5.3.1.2. Tipo de Discapacidad

De las 113 PQRSD realizadas por Personas Naturales, quienes manifestaron poseer o no alguna discapacidad se tiene como resultado, lo siguiente: 96 ciudadanos manifestaron *Ninguna* de lo cual se puede inferir son oyentes y no tienen ninguna discapacidad, ello equivale al 85%; 15 ciudadanos manifestaron tener la condición de discapacidad *Auditiva* representando un 13,3%; 1 ciudadano manifestó tener la condición de discapacidad *Sordo - Ceguera* representando un 0,9%; y 1 ciudadano que señaló tener la condición de discapacidad *Múltiple* representando un 0,9%. La siguiente gráfica ilustra la información anterior.

Gráfica 4. Distribución según la Discapacidad



5.3.1.3. Condición Lingüística

La siguiente gráfica presenta que de las PQRSD recibidas el 81,4% de ellas, es decir, 92 solicitudes fueron registradas por personas que señalan como condición lingüística *Usuario de Español*; el 13,3% correspondiente a 15 solicitudes fueron presentadas por personas *Usuarios de Lengua de Señas* y el restante 5,3%, 6 solicitudes, fueron presentadas por personas *Usuarías de Español y Lengua de Señas*.

Gráfica 5. Distribución según la Condición Lingüística



5.3.1.4. Información Poblacional

De los 113 requerimientos recibidos se identificó los cinco primeros criterios dentro de la caracterización arrojan la siguiente información: el 50,4%, es decir, 57 solicitudes fueron realizadas por ciudadanos que se categorizaron como *Ciudadanía en general*; le sigue la categoría de *Estudiantes* con 17 solicitudes equivalentes a un porcentaje de 15,0%; 10 solicitudes que equivalen al 8,8% hacen referencia a aquellas PQRSD catalogadas como *Servidor Público*; luego encontramos la categoría de *Padres de familia / Familiares / Cuidadores* con 8 solicitudes para un porcentaje de 7,1%; y cierra *Profesional* con 8 solicitudes para un 7,1%. La Gráfica 6 permite evidenciar la información descrita correspondiente a este criterio, de la siguiente manera:

Gráfica 6. Distribución según la Información Poblacional



5.3.1.5. Edad

La Gráfica No. 7 nos muestra que de las 113 PQRSD los peticionarios manifestaron estar en los siguientes rangos de edades: 64 ciudadanos señalaron *No Informa*, lo cual representa que de las 113 solicitudes recibidas tan sólo 49 solicitantes respondieron esta pregunta, dicho de otro modo, en el 56,6% de los formularios NO se respondió esta pregunta; en 13 solicitudes señalaron estar entre los *31 a 40 años* para un 11,5%; tenemos 12 ciudadanos entre los *21 a 30 años* para un 10,6%; seguido, entre *41 a 50 años* con 10 solicitudes para un 8,8%; continua quienes señalan estar entre *51 a 60 años* con 7 solicitudes equivalentes al 6,2%; entre *18 a 20 años* se tiene 5 ciudadanos lo cual representa un 4,4% y finalizan 2 solicitudes, el 1,8%, de quienes señalaron ser Mayor a 60 años.

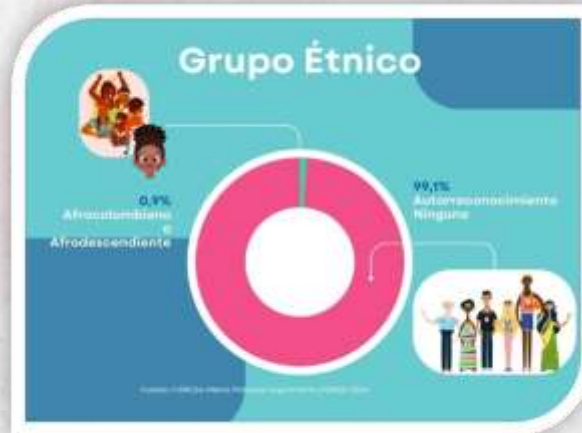
Gráfica 7. Distribución según la Edad



5.3.1.6. Grupo Étnico

La siguiente gráfica muestra que de las PQRSD recibidas el 99,1% de ellas, es decir, 112 solicitudes registraron *Ninguno*, es decir, señalan no pertenecer a algún grupo étnico, mientras que 1 solicitud, el 0,9% señaló identificarse como *Afrocolombiano o Afrodescendiente*.

Gráfica 8. Distribución según el Grupo Étnico



5.3.1.7. Atención Preferencial

Se identifica que por Atención Preferencial se recibieron 10 PQRSD, un 8,8%, y el restante 91,2% señalaron No requerir atención especial o prioritaria. La gráfica siguiente nos presenta la distribución de los descriptores:

Gráfica 9. Atención Preferencial



5.3.1.8. Tipo de Solicitud

La siguiente tabla caracteriza las PQRSD recibidas en el Formulario de Persona Natural en atención al tipo de solicitud, vale decir, *Petición, Queja, Reclamo, Recurso, Sugerencia, Denuncia, Invitación, y Felicitación.*

Tabla 2. PQRSD según el Tipo de Solicitud

Petición	Queja	Reclamo	Recurso	Sugerencia	Denuncia	Invitación	Felicitación	Total
106	4	1	0	1	0	1	0	113

5.3.1.9. Ejes temáticos

En la Gráfica 10, de las 113 PQRSD recibidas, analizados los cinco primeros ejes temáticos, de lo cual se evidencia que, en primer se encuentran 35 requerimientos de *Información de la Entidad* para un 31,0%; en segundo lugar, se encuentran 14 requerimientos de *Acceso a información o Documentos* para un 12,4%; luego, *Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)* con 14 solicitudes para un 12,4%; seguido de *Trámites (Asistencia Técnica sobre población sorda)* con 11 solicitudes para un 9,7%; y cierran, las solicitudes de *Inclusión Laboral* con 7 solicitudes que representan un 6,2%.

Gráfica 10. Ejes temáticos más consultados



Como se evidencia en la Tabla, existe 4 Quejas de las que se identificó que no correspondían a quejas frente o referentes a servidores públicos del INSOR sino respecto de servidores o colaboradores de otras entidades y lo que buscaba el solicitante era la intervención del INSOR en pro de la garantía de sus derechos.

Tabla 3. Ejes temáticos consultados

Eje Temático	Cantidad	%
Información de la Entidad	35	31,0
Acceso a información o documentos	14	12,4
Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)	14	12,4
Trámites (Asistencia Técnica sobre población sorda)	11	9,7
Inclusión Laboral	7	6,2
Información específica para grupos de valor (INSOR Educativo; INSOR Lab)	5	4,4
Queja	4	3,5
Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	3	2,6
Solicitud material para personas sordas – Publicaciones	3	2,6
Trámites (ENILSCE)	3	2,6
Inclusión Social (Salud; Vivienda; Niñez y Juventud; Recreación y Deporte; Cultura; Integración social; Seguridad, Convivencia y Justicia)	2	1,8
Consulta	2	1,8
Trámites (RENI)	2	1,8
Radicado de Prueba	2	1,8
Otros (Felicitaciones; Otros temas)	2	1,8
Invitación	1	0,9
Sugerencias	1	0,9
Participación y/o Consulta a la ciudadanía	1	0,9
Reclamo	1	0,9
Total	113	100

5.3.2. Persona Jurídica

En total fueron recibidas 98 PQRSD de las cuales se puede señalar las siguientes características:

5.3.2.1. Naturaleza Jurídica

Respecto de la naturaleza jurídica de la entidad que presenta la solicitud, de los 98 requerimientos 68 de ellos son presentados por entidades de naturaleza *Pública*, 29 son peticiones de entidades de naturaleza *Privada*, y 1 es una petición de una entidad de naturaleza *Mixta*. El cuadro siguiente presenta la información:

Tabla 4. Persona Jurídica según su naturaleza

Tipo de Naturaleza	Cantidad	%
Público	68	69,4
Privado	29	29,6
Mixta	1	1,0
Total	98	100

5.3.2.2. Sector

De los 98 requerimientos recibidos se identificó, en los tres primeros lugares, que 22 solicitudes fueron presentadas por entidades de *Educación* para un 22,4%; seguido con 22 solicitudes de entidades de *Servicios* para un 22,4%; y cierran las entidades del orden *Descentralizado Territorial (Municipal)* con 16 solicitudes que equivale al 16,3%. La tabla a continuación presenta la información general y su peso porcentual:

Tabla 5. Persona Jurídica según el sector

Sector	Cantidad	%
Educación	22	22,4
Servicios	22	22,4
Descentralizado Territorial (Municipal)	16	16,3
Salud y Protección Social	8	8,2
Central (Superintendencias y Unidades Administrativas Especiales con o sin Personería Jurídica)	3	3,1
Defensa	3	3,1
Asociaciones de Sordos	2	2,0
Auditoría, Control y/o Vigilancia	2	2,0
Central (Consejos Superiores de la Administración)	2	2,0
Ministerio Público	2	2,0
Minero y Energético	1	1,0
Financiero	1	1,0
Trabajo	1	1,0
Descentralizado Territorialmente (Distrito Capital)	1	1,0
Central (Ministerios y Departamentos Administrativos)	1	1,0
Ciencia y Tecnologías TIC`S	1	1,0
Entidades Sector Presidencia	1	1,0
Comunicaciones	1	1,0
Justicia y del Derecho	1	1,0
ORG	1	1,0
Comercio, Industria y Turismo	1	1,0
Organización Electoral	1	1,0
Relaciones Exteriores	1	1,0
Descentralizado por Servicios	1	1,0
Agropecuario	1	1,0
Rama Legislativa	1	1,0
Total	98	100

5.3.2.3. Atención Preferencial

De las 98 PQRSD recibidas por Persona Jurídica se identifica que por Atención Preferencial se recibió sólo 1 PQRSD bajo el siguiente descriptor:

Tabla 6. Persona Jurídica - Atención Preferencial

Atención Preferencial	Cantidad	%
No	97	98,9
Representantes, Senadores, Células legislativas	1	1,1

Total	98	100
-------	----	-----

5.3.2.4. Tipo de Solicitud

La siguiente tabla caracteriza las PQRSD recibidas en el Formulario de Persona Jurídica en atención al tipo de solicitud, vale decir, Petición, Queja, Reclamo, Recurso, Sugerencia, Denuncia, Invitación, y Felicitación.

Tabla 7. PQRSD según el Tipo de Solicitud

Petición	Queja	Reclamo	Recurso	Sugerencia	Denuncia	Invitación	Felicitación	Total
94	1	1	0	0	0	2	0	98

5.3.2.5. Ejes Temáticos

En la Tabla 8, de las 98 PQRSD formuladas, analizados los cinco primeros ejes temáticos, se evidencia que, en primer se encuentran 61 requerimientos de *Tramites (Asistencia Técnica sobre población sorda)* para un 62,2%; en segundo lugar, se encuentran 7 requerimientos de *Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)* para un 7,1%; luego, *Acceso a información o documentos* con 6 solicitudes para un 6,1%; seguido de *Información de la Entidad* con 6 solicitudes para un 6,1%; y cierran, los *Traslado por Competencia Derecho de Petición de otras Entidades al INSOR* con 4 solicitudes que representan un 4,1%.

Como se evidencia en la Tabla, existe 1 Queja de la que se identificó que no correspondían a quejas frente o referentes a servidores públicos del INSOR sino respecto de servidores o colaboradores de otras entidades y lo que buscaba el solicitante era la intervención del INSOR en pro de la garantía de sus derechos.

Tabla 8. Ejes temáticos consultados

Eje Temático	Cantidad	%
Tramites (Asistencia Técnica sobre población sorda)	61	62,2
Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)	7	7,1
Acceso a información o documentos	6	6,1
Información de la Entidad	6	6,1
Traslado por Competencia Derecho de Petición de otras Entidades al INSOR	4	4,1
Inclusión Laboral	3	3,1
Trámites (ENILSCE)	2	2,0
Reporte de información específica por parte de la entidad (RENI)	2	2,0
Invitación	2	2,0
Otros (Felicitaciones; Otros temas)	1	1,0
Reclamo	1	1,0
Queja	1	1,0
Consulta	1	1,0

Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	1	1,0
Total	98	100

5.3.3. Niños, Niñas y Adolescentes

Durante el periodo en estudio NO se recibieron solicitudes en el formulario de recepción de PQRSD dispuesto para Niños, Niñas y Adolescentes.

5.3.4. Apoderado

Durante el periodo en estudio NO se recibieron solicitudes en el formulario de recepción de PQRSD dispuesto para Apoderado.

5.3.5. Anónima

Durante el periodo en estudio NO se recibieron solicitudes en el formulario de recepción de PQRSD dispuesto para Anónimos.

5.4. Traslados por competencia

Se recibieron 22 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 receptora.

El traslado por competencia se realiza a la sede electrónica de la entidad, pública o privada, que se estima es la competente para resolver la solicitud del peticionario, en virtud de lo dispuesto en el *Artículo 21 Funcionario sin competencia, 32 Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales y 33 Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas*, de la Ley 1755 de 2015, respectivamente.

Se realiza el traslado por competencia de la solicitud en documento fechado y radicado por el Aplicativo 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 9. Traslado por Competencia del INSOR a Otras Entidades

Entidad	Enero	Febrero	Marzo	Cantidad
Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC	1	1		2
IED Colegio San Carlos		1		1
Institución Educativa Liceo Gabriela Mistral		1		1

Institución Educativa Rafael Núñez			1	1
Institución Educativa Técnica Francisco Cartusciello de Sabanagrande			1	1
Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia y Junta Nacional de Calificación de Invalidez (JNCI)		1		1
Regional Sucre – Sena			1	1
Secretaría de Educación Bogotá			1	1
Secretaría de Educación de Cali		8		8
Secretaría de Educación de Maicao		1		1
Secretaría de Educación Departamental de Santander		1		1
Secretaría de Educación Distrital de Arauca		1		1
Secretaría de Educación Distrital de Santa Marta	1		1	2
Total General				22

Cabe señalar también que el INSOR recibió de otras entidades, 4 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 para resolver 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 10. Traslado por Competencia de Otras Entidades al INSOR

No.	Radicado	Entidad	Mes de Traslado	Cantidad
1	20242500000119	Ministerio de Educación Nacional - MEN	Enero	1
2	202425000001319	Ministerio de Educación Nacional - MEN	Febrero	1
3	202425000001729	Ministerio de Educación Nacional - MEN	Marzo	1
4	202425000001839	Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP	Marzo	1
Total General				5

5.5. Ubicación del peticionario

A continuación, en la Gráfica 11 se presenta del total de PQRSD recibidas en el periodo, personas naturales y jurídicas, clasificadas 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 121 solicitudes para un 57,35%; seguido por el departamento de *Cundinamarca* con 14 solicitudes para un 6,64%; después con 11 solicitudes se ubica el departamento de *Valle del Cauca* para un 5,21% y con 6 solicitudes se encuentran el departamento de *Antioquia* y *Boyacá* para un 2,84%, cada uno, respectivamente.

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

Gráfica 11. PQRSD Recibidas por Departamentos y otros Países



5.6. Términos de Respuesta

Por regla general el término para resolver las distintas modalidades de peticiones es dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción salvo las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción y las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a la Entidad en relación con las materias a su cargo la cual deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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, 31 de marzo, se encontraron resueltos dentro de los términos de ley 210 PQRSD, 1 PQRSD fue resuelta extemporáneamente y NO existe PQRSD sin finalizar.

Tabla 11. PQRSD y Términos de respuesta

Descriptor	Cantidad	%
PQRSD con respuesta oportuna	210	99,53
PQRSD con respuesta extemporánea	1	0,47
PQRSD corriendo términos de ley	0	0,00
Total	211	100

5.6.1. Promedio de días hábiles de respuesta

En el análisis de tiempo de respuesta, según la muestra de la Tabla 12, 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 2015 y sus modificatorias.

Tabla 12. Promedio de Tiempo de respuesta (días hábiles)

Dependencia	Cantidad	Promedio de tiempo de respuesta
Dirección General	5	5
GIT Relaciónamiento con el Ciudadano	88	6
Subdirección de Promoción y Desarrollo	47	6
Oficina Asesora Jurídica	8	6
Secretaría General	12	9
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	2	9
GIT Financiero	4	10
Subdirección de Gestión Educativa	28	10
GIT Talento Humano	17	12
Total	211	7

5.6.2. Efectividad de las respuestas

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2024 de las 211 PQRSD recibidas 210 de ellas fueron gestionadas en oportunidad y tan sólo 1 PQRSD se gestionó de manera extemporánea, de lo cual se puede señalar que el 99,53% de la PQRSD fueron resueltas dentro de los términos de ley y tan sólo el 0,47% se resolvió fuera de dichos términos.

Como se ha dejado en evidencia, el INSOR y especialmente el personal del Grupo Interno de Relaciónamiento 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.

Se continua el trabajo que se viene desarrollando 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/13bfsADyykwP2BX9yaZOTu5DNp0MMYKc?usp=sharing> en la que se encuentra disponible el registro de derechos de petición con corte a 31 de diciembre de 2024 compilado en el FORC04 Formato Matriz Principal Seguimiento PQRSD.

El Técnico Operativo del Grupo Interno de Relacionamiento 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 de Relacionamiento con el Ciudadano 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 proceda 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 administrativa o judicialmente con ocasión a la falta de gestión de una o alguna PQRSD presentada ante la Entidad.

5.7. PQRSD sin finalizar del trimestre anterior

En la FORC04 *Formato Matriz Principal Seguimiento PQRSD*, versión que acompaño el INFORME GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) del IV TRIMESTRE de 2023, de las 149 PQRSD, de las PQRSD que quedaron asignadas y sin finalizar pero que se encontraban en términos para la gestión de respuesta, todas a la fecha se hallan resueltas de fondo y dentro del término de ley.

5.8. Consultas de acceso a la información pública

Las consultas de acceso a la información pública se encuentran reguladas en el artículo 17 Literal C de la Ley 1712 de 2014 y en el artículo 6 del Decreto 2106 de 2019, son importantes porque disminuyen barreras de acceso y aumentan la información pública oportuna y de calidad, lo que simplifica la relación Estado - ciudadano e impacta positivamente la calidad de vida de los ciudadanos en la medida en que se garantizan sus derechos.

Una consulta de acceso a la información pública objeto de registro en el Sistema Único de Información y Trámites - SUIT, es la información contenida en bases de datos o repositorios digitales relacionadas a trámites u otros procedimientos administrativos de los sujetos obligados a la cual puede acceder la ciudadanía de manera digital, inmediata y gratuita para el ejercicio de un derecho, una actividad u obligación, que puede ser accedida utilizando o no un mecanismo de autenticación según sea la tipología de la información de que se trate.

Desde la implementación del Sistema de Gestión Documental ORFEO y hasta la fecha, toda consulta de acceso a información pública ha sido recibida y gestionada haciendo uso de los mismos formularios en los que se recibe las PQRSD, no siendo esto lo correcto. Una consulta de acceso a información pública debe cumplir, entre otros, con los siguientes atributos: a) La consulta de acceso a información no tendrá ningún costo, debe estar habilitada para ser realizada por medios digitales (100% en línea) y deberá estar disponible de manera permanente y sin interrupciones; b) La información debe estar asociada a un trámite u otro procedimiento administrativo de la entidad; c) La información puede ser consultada sin que implique un conjunto de pasos y/o requisitos, sin perjuicio de los mecanismos de autenticación que sean requeridos según la tipología de la información de que se trate la consulta; d) La información pública estructurada o no estructurada a consultarse deberá estar consolidada en bases de datos o repositorios digitales en tiempo real.

Del total de las PQRSD recibidas, a saber 211, las PQRSD que se asocian como *Consulta de acceso a información pública* del INSOR son todas aquellas relativas a: Información de la entidad; Normativa; Contratación; Planeación, Presupuesto e informes; Trámites (Asistencia Técnica sobre población sorda; ENILSCE; RENI); Participa; Datos abiertos; Información específica para grupos de valor (INSOR Educativo; INSOR Lab); y Reporte de información específica por parte de la entidad (RENI).

5.9. Solicitud de acceso a la información pública



Las solicitudes de acceso a la información pública se encuentran reguladas en el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014, es por definición aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Y es el parágrafo del artículo el que le da entre otras una característica, “en ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta”, de lo que se deriva que el medio de solicitud idóneo es el derecho de petición y que es del ciudadano o los grupos de valor de quien surge la motivación de contar con dicha información.



Esta figura se diferencia de la consulta de acceso a la información pública en tanto: a) La solicitud puede ser presentada de manera oral o escrita, presencial o vía electrónica; b) La información no está asociada a un trámite u otro procedimiento administrativo de la entidad; c) Puede tratarse de cualquier tipo de información pública, estructurada o no estructurada; d) El tiempo de respuesta legalmente establecido es de 10 días hábiles; e) Se puede hacer entrega de la información pública solicitada en formato digital o física, dependiendo del solicitante y los canales de respuesta señalado por el solicitante; y f) A pesar de que la información es gratuita, está sujeta a los costos de reproducción establecidos y a su envío al solicitante, si así se requiere.

Del total de las PQRSD recibidas, a saber 211, las PQRSD que se asocian como *Solicitud de acceso a información pública* del INSOR son todas aquellas relativas a: Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones); Solicitud material para personas sordas – Publicaciones; Acceso a información o documentos; y Reproducción de información o documentos.

6.OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

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

	<p>En el marco de los Indicadores de Riesgos de Corrupción, es importante resaltar que el <i>Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con el Ciudadano</i> viene realizando como estrategia un seguimiento semanal de las PQRSD, el primer día hábil laboral de la semana, del que se 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.</p> <p>Al tiempo, todos los días se revisan las PQRSD próximas a vencer en los dos siguientes días a fin de evitar que se vulnere el derecho de respuesta al petitionario y de tal, se comprometa la reputación de la Entidad por omisión de respuesta.</p> <p>Se recomienda continuar con estas acciones de control sobre la gestión de la PQRSD a fin de lograr que en próximos reportes se evidencie cero PQRSD con respuestas extemporáneas.</p>
	<p>Al corte de este trimestre NO se recibió solicitudes anónima pero se hace pertinente advertir que en razón de las presentadas en periodos anteriores, se procedió a responder y a publicar su respectiva respuesta en el vínculo Respuestas a peticiones anónimas al cual se podrá acceder por la ruta http://www.insor.gov.co, ingresando a las opciones de la pestaña <i>Atención y Servicios a la Ciudadanía, opción Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – INSOR</i>, y en la parte inferior seleccionando el botón de <i>Respuestas a peticiones anónimas</i>; o podrá llegar a través del vínculo</p>

	<p>https://www.insor.gov.co/home/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias/#</p> <p>Durante el periodo no se recibieron declaraciones de conflicto de intereses por parte de los servidores y funcionarios del INSOR y mucho menos denuncia de ello por parte de los ciudadanos y grupos de valor.</p>
	<p>En el I Trimestre el personal del Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento con el Ciudadano laboró en la actualización de los documentos <i>ODSC01 Modelo de Relación Estado Ciudadano</i>, <i>POSC01 Política de Servicio al Ciudadano</i>, <i>PRSC01 Procedimiento Gestión de PQRSD</i>, <i>PCSC02 Protocolo de Servicio al Ciudadano</i>, <i>FORC07 Formulario de Recepción de PQRSD</i> y <i>FORC06 Formulario de Solicitud de Asistencia Técnica</i>.</p> <p>Se recomienda realizar actividades de socialización de los documentos actualizados en la entidad dado que la gestión de respuesta a las PQRSD es una actividad, en ocasiones, transversal. Los gestores de respuesta a las PQRSD deben estar actualizados en los documentos que rigen cómo debe ser la gestión de las peticiones que llegan al INSOR.</p> <p>Se recomienda revisar la pertinencia o no de los criterios de caracterización que se tienen implementados en el <i>FORC07 Formulario de Recepción de PQRSD</i> dado el bajo diligenciamiento de ellos podría llamar al desuso y poner en evidencia la no necesidad de caracterizar a los ciudadanos conforme a este ítem.</p>
	<p>En el marco de las acciones planeadas en el Plan Operativo de Capacitación de ORFEO para el presente año, se debe planear capacitaciones dirigida a servidores y contratistas de la Entidad con el ánimo de fortalecer el conocimiento del proceso de gestión de PQRSD.</p> <p>Este tipo de actividad fortalece el conocimiento individual y colectivo de los servidores y contratistas del INSOR acerca del Modelo de Relación Estado Ciudadano para mejorar el desempeño laboral y cumplir los objetivos institucionales.</p>



A través de las redes sociales del INSOR se han promocionado los Canales de Atención (*Presencial; Telefónica; Virtual*) y los medios de dispuestos (*Atención Personal; Correo postal y certificado; Línea fija desde Bogotá y Colombia; Aplicativo página Web o Sede Electrónica; y Correo electrónico*) para la recepción de las solicitudes de los ciudadanos a fin de ser más cercanos y efectivos en la gestión institucional.

Se evidencia que la gestión comunicativa de divulgación ha logrado incentivar en los ciudadanos y grupos de valor el uso del Canal de Atención Virtual (*Sede Electrónica*) por sobre los otros canales dispuestos a fin de minimizar actividades que terminan representando una duplicidad de acciones.



En el marco del Plan Operativo y teniendo en cuenta las actividades a mejorar la prestación del servicio, desde el *Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento con el Ciudadano* con el apoyo del Ingeniero de Sistema responsable de las actualizaciones y mantenimiento de la aplicación de *Gestión Documental ORFEO – Gestión de PQRSD*, 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 2024 se han realizado varias **Ventanas de Mantenimiento**, a fin de mantener la lógica de los formatos web actualizados y de realizar ajustes necesarios con ocasión de la nueva estructura de grupos **internos** de trabajo. Con ocasión de estas *Ventana de Mantenimiento* se han generado PQRSD de PRUEBA, las cuales NO fueron tenidas en cuenta en el análisis, pero sí dentro de la *FORC04 Formato Matriz Principal Seguimiento PQRSD* para el control de los consecutivos de radicación.



Escanear

Instituto Nacional para Sordos

Tel: (601) 439 12 21

Carrera 89A No. 64C 30. Álamos Zona Industrial.

Bogotá D.C. – Colombia

www.insor.gov.co

