República de Colombia Ministerio de Educación Nacional INSOR Instituto Nacional para Sordos	**FORMATO** **INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**	CÓDIGO: FOEC08 VERSIÓN:02 FECHA: 09/08/2019

NOMBRE DEL INFORME	**INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS –PQRSD-II SEMESTRE 2022**	**FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME**		
		Día	**Mes**	**Año**
		30	01	2023
RESPONSABLE PROCESO AL QUE SE REALIZA EL SEGUIMIENTO	**SECRETARÍA GENERAL - SERVICIO AL CIUDADANO**			
PERIODO DEL SEGUIMIENTO	**FECHA INICIAL: 1 de julio de 2022**			
	FECHA FINAL: 31 de diciembre de 2022			
OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO	En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2022.			

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

La dependencia de Control Interno tuvo en cuenta para la elaboración del presente informe el Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre, y los informes del tercer y cuarto trimestre del 2022 presentados por el Grupo Interno de Trabajo de Relación con el Ciudadano del Instituto Nacional para Sordos –INSOR-, por el periodo comprendido entre 01 de julio y el 31 de diciembre de 2022, con el objetivo de identificar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta y verificar que lo solicitado por el peticionario le haya sido resuelto puntualmente; resultado de lo anterior, se generaran las recomendaciones a que haya lugar.

Ahora bien, para el seguimiento de la gestión de las PQRSD es importante mencionar que se tomaron como fuente de información la matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente al II Semestre publicada en página web institucional, el Sistema de ORFEO, peticiones ingresadas a través de los canales de servicio: Sede Electrónica, Correo electrónico contacto@insor.gov.co, Atención presencial en la Carrera 89 A No. 64C–30, Línea telefónica en Bogotá 6014391221, Línea gratuita nacional 018000112022, Línea celular 3124324495 WhatsApp por texto o video, y Correspondencia enviada a la Sede física de la Entidad.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

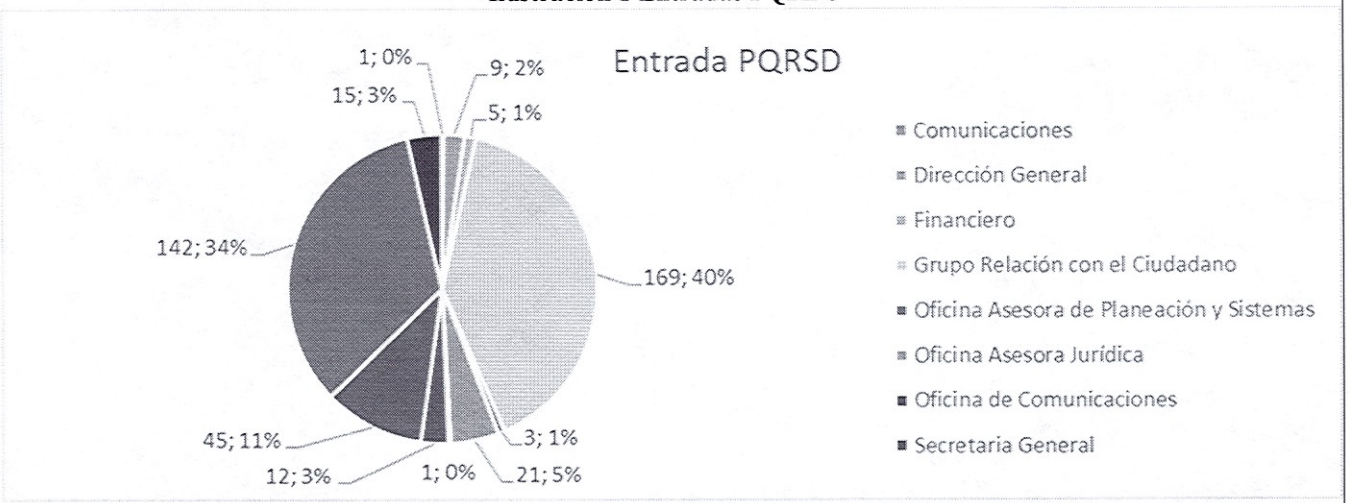
I. ATENCIÓN A LAS PQRSD RECEPCIONADAS POR EL ÁREA DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL INSOR

De acuerdo con la información contenida en los informes del tercer y cuarto trimestre de PQRSD y la matriz de seguimiento de las PQRSD de Servicio al Ciudadano del segundo semestre, se pudo establecer que dentro del período evaluado (01 julio al 31 de diciembre de 2022), INSOR presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

1. ENTRADAS DE LAS PQRSD

Mediante el analisis y consulta realizada por la dependencia de Control Interno a los informes y la matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre publicada en página web institucional, las dependencias generaron la entrada de 423 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

Ilustración 1 Entradas PQRDS



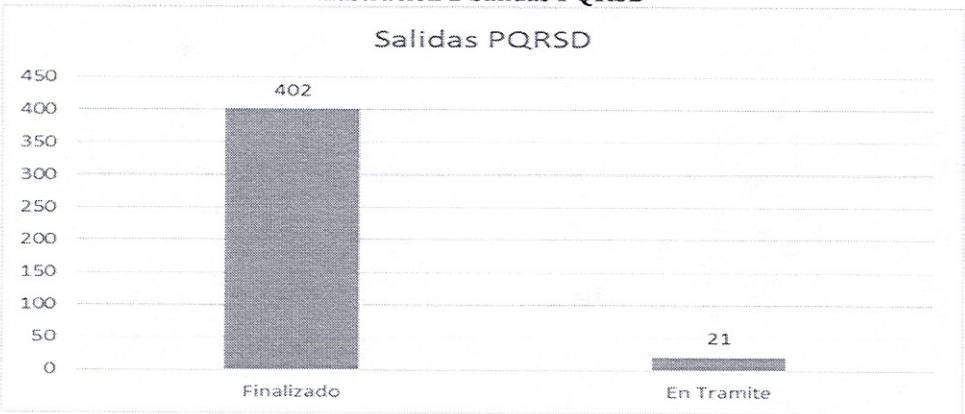
Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre 2022 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 26/12/2022

Como se observa, Relación con el ciudadano encabeza la lista con 169 solicitudes que representa el 40% de las entradas, seguido de la subdirección de promoción y desarrollo con 142 solicitudes correspondiente al 33.6% y en tercer lugar la subdirección de gestión educativa con 45 solicitudes correspondiente al 10.6%, las restantes 67 solicitudes están distribuida en la Dirección General, Gestión Financiera, Oficina Asesora de Planeación y sistemas, Oficina de Comunicaciones, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría General y Gestión de Talento Humano.

2. SALIDAS DE LAS PQRSD

Conforme al análisis realizado por la dependencia de Control Interno a la matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente al II Semestre de 2022 publicada en página web institucional, los informes de tercer y cuarto trimestre de 2022 en el periodo objeto del presente seguimiento se dieron trámite a un total de 402 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y 21 fueron asignadas pendientes de finalizar y estan dentro de los terminos de respuesta de ley.

Ilustración 2 Salidas PQRSD



Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre 2022 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 26/12/2022

Con base en lo anterior, las 423 PQRSD recibidas son un indicativo de la gestión llevada a cabo por las diferentes dependencias, como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 1 Gestión por Dependencias

DEPENDENCIA	Asignadas Corriendo términos de ley	Respuesta Oportuna	Respuestas Extemporáneas 8
Dirección General		9	
Financiero		5	
Grupo Relación con el Ciudadano	12	155	2
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas		3	
Oficina Asesora Jurídica	1	19	1
Oficina de Comunicaciones		2	
Secretaria General		12	
Subdirección de Gestión Educativa	2	40	3
Subdirección de Promoción y Desarrollo	2	138	2
Talento Humano	4	11	
Total	21	394	8

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre 2022 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 26/12/2022

3. TÉRMINOS DE RESPUESTA PQRSD

Teniendo en cuenta el Registro Público de Derechos de Petición, se observa que las solicitudes son resueltas dentro de los términos de ley de la siguiente manera:

- Aplicando la Ley 1755 de 2015: 394 PQRSD
- Extemporáneas: 8 PQRSD

No *	Número de Radicación	Tipo de solicitud	Dependencia Responsable	Tiempo de respuesta (días hábiles)	Fecha de creación	Fecha de Respuesta	Fecha de vencimiento	Estado
677	20222500026869	Derecho de Petición de Interés General y Particular	Subdirección de Promoción y Desarrollo	18	6/07/2022	2/08/2022	28/07/2022	Finalizado
748	20222500027649	Derecho de Petición de Interés General y Particular	Grupo Relación con el Ciudadano	16	29/07/2022	23/08/2022	20/08/2022	Finalizado
770	20222500027899	Peticiones fuera de la competencia del INSOR	Subdirección de Gestión Educativa	15	12/08/2022	5/09/2022	1/09/2022	Finalizado
795	20222500028169	Derecho de Petición de Interés General y Particular	Oficina Asesora Jurídica	18	22/08/2022	15/09/2022	12/09/2022	Finalizado
817	20222500028399	Derecho de Petición de Interés General y Particular	Subdirección de Gestión Educativa	16	29/08/2022	20/09/2022	19/09/2022	Finalizado
833	20222500028589	Derecho de Petición de Interés General y Particular	Grupo Relación con el Ciudadano	15	2/09/2022	23/09/2022	22/09/2022	Finalizado
1024	20222500030719	Derecho de Petición de Interés General y Particular	Subdirección de Gestión Educativa	16	9/11/2022	2/12/2022	1/12/2022	Finalizado
1025	20222500030739	Derecho de Petición de Interés General y Particular	Subdirección de Promoción y Desarrollo	16	10/11/2022	5/12/2022	2/12/2022	Finalizado

**** No. De la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre 2022***

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre 2022 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 26/12/2022

Teniendo en cuenta que, para el segundo semestre de 2022 se inicio a evaluar nuevamente la extemporeinidad de las respuestas, para el proximo reporte se inicia con el comparativo frente al periodo inmediantamente anterior.

4. PQRSD POR TIPO SOLICITUD

De acuerdo con las estadísticas observadas por la dependencia de Control Interno en los Informes del tercer y cuarto trimestre de 2022, la matriz del Registro Público de

Derechos de Petición correspondiente la II Semestre de 2022 publicada en página web institucional y Orfeo, se llevaron a cabo las siguientes clases de peticiones:

Tabla 2 PQRSD por tipo solicitud

TIPO DE SOLICITUD	NO. SOLICITUDES	%
Acción de Tutela	12	3
Derecho de Petición de Consulta	3	1
Derecho de Petición de Copias de Documentos	22	5
Derecho de Petición de Información Pública	35	8
Derecho de Petición de Interés General y Particular	293	69
Peticiones fuera de la competencia del INSOR	19	4
Solicitud de Información	38	9
Solicitudes de los Honorables Congresistas	1	0,2
Total	**423**	**100%**

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre 2022 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 26/12/2022

Como se aprecia en el cuadro anterior que las peticiones de interés general y particular (269) correspondiente al 64% las solicitud mas utilizada por los ciudadanos y en segundo lugar se encuentra la solicitud de información correspondiente al 9%, las cuales se resuelven a través de las diferentes dependencias.

5. CANAL DE ATENCIÓN

A continuación, se presentan las estadísticas observadas por la dependencia de Control Interno, respecto del medio de recepción o canal de atención preferido por los usuarios durante el segundo semestre de 2022.

Tabla 3 Canales de Atención

CANAL ATENCIÓN	NO. SOLICITUDES	%
Correo Certificado/Mensajería	6	1
Correo Electrónico	311	74
Página Web	20	5
Presencial	11	3
Telefónico	25	6
WhatsApp	50	12
Total	423	100%

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre 2022 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 26/12/2022

Teniendo en cuenta la tabla anterior se evidencia que el 86% de las solicitudes se reciben a través de 2 canales de atención, el más utilizado por los ciudadanos es el correo

electrónico con un 74%, seguido del canal WhatsApp con el 12%, mientras que el correo certificado con 6 solicitudes tiene el 1% de las solicitudes recibidas en el INSOR.

En la siguiente tabla se presenta la relación entre los canales de atención y los tipos de solicitudes, encontrando 208 derechos de petición de interés general y particular fueron recibidos a través de correo electrónico y 39 por WhatsApp, 20 por via telefónica y 18 por la página web.

Tabla 4 Relación Tipo de Solicitud y Canal de Atención

Tipo de Solicitud	Correo Certificado/ Mensajería	Correo Electrónico	Página Web	Presencial	Telefónico	WhatsApp
Acción de Tutela		9			3	
Derecho de Petición de Consulta		3				
Derecho de Petición de Copias de Documentos		18				4
Derecho de Petición de Información Pública	1	26	5	1	1	1
Derecho de Petición de Interés General y Particular	3	208	15	8	20	39
Peticiones fuera de la competencia del INSOR		16			1	2
Solicitud de Información	2	30		2		4
Solicitudes de los Honorables Congresistas		1				
Total	**6**	**311**	**20**	**11**	**25**	**50**

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre 2022 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 26/12/2022

6. VERIFICACIÓN TRÁMITE A PETICIONES

Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas (423), se tomó una muestra aleatoria de 35 peticiones, revisando el tiempo (Oportunidad) y materialidad de respuesta; al igual que los temas más consultados.

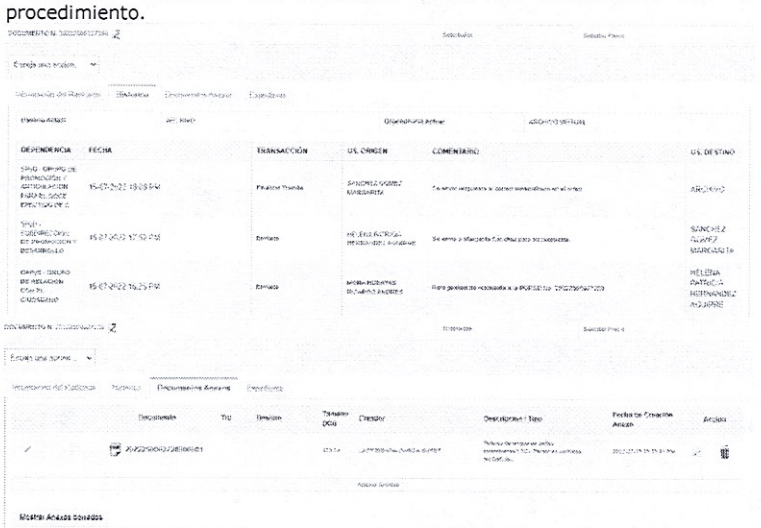
Tabla 5 Dependencias verificación trámite

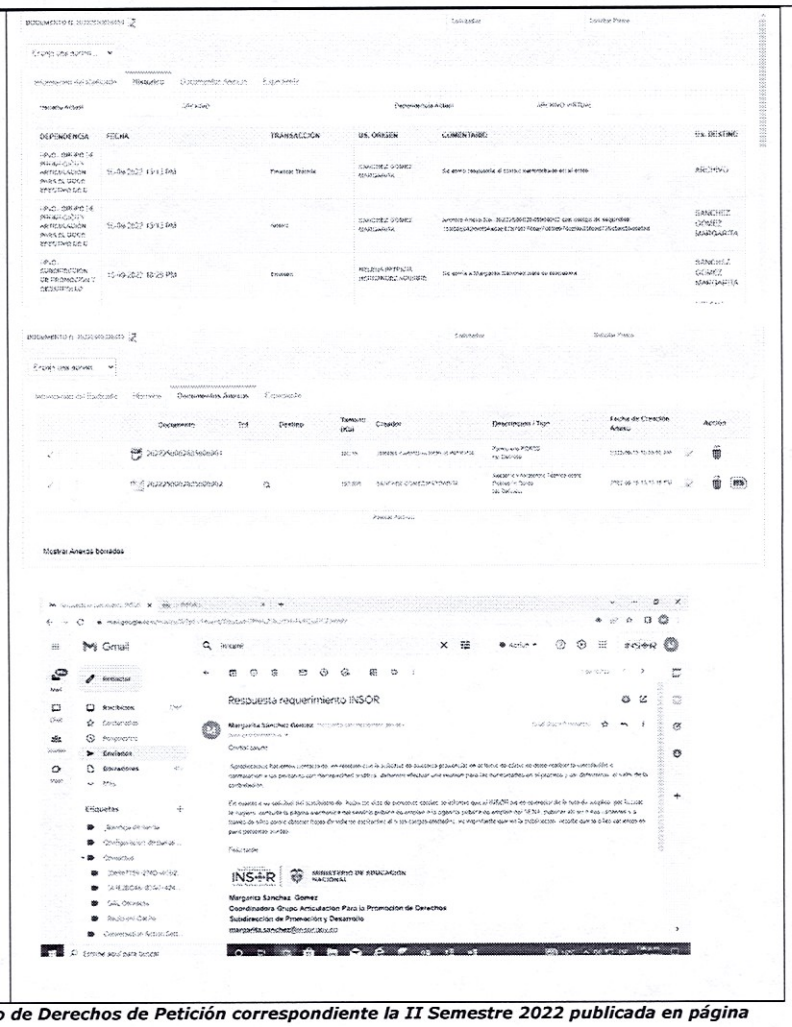
DEPENDENCIA	TOTAL
Grupo Relación con el Ciudadano	10
Oficina Asesora Jurídica	4
Secretaría General	3
Subdirección de Gestión Educativa	5
Subdirección de Promoción y Desarrollo	10
Talento Humano	3
Total	**35**

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre 2022 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 26/12/2022

A continuación, se presenta el radicado de las solicitudes que se verificaron y que presentaron observaciones.

Tabla 6 Radicados con observaciones

No.	Dependencia /Radicado	Oportunidad	Materialidad de Respuesta
			Gestión Financiera
1	20222500026449	SI	Se finalizó el trámite, sin embargo, no se observa el soporte de envío de la información solicitada, solo se observa el envío de la solicitud de ampliación de plazo.
2	20222500027289	SI	Se finalizó el trámite, sin embargo, no se observa en el soporte de envío de la información solicitada con radicación Orfeo de conformidad con el procedimiento. 
3	20222500028859	SI	Se finalizó el trámite, sin embargo, la respuesta se envío a traves de correo electrónico, sin embargo, no se evidnecia radicado de salida en la plantilla institucional.



Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre 2022 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 26/12/2022

Las demás solicitudes se encuentran con respuestas adecuadas en tiempo (Oportunidad) y materialidad de respuesta y consecuente con los temas más consultados.

7. EJES TEMÁTICOS MÁS CONSULTADOS

Se revisaron los 27 Ejes Temáticos Consultados por los ciudadanos, observando, los tres ejes temáticos: Solicitud de información INSOR con 60 solicitudes y un 14,2%, seguido de Talleres de lengua de señas colombianas (LSC)- Personas Jurídicas con 57 solicitudes y 13,5% y la Inclusión Educativa con 45 solicitudes y 10,6%, el 61,7% corresponde a 24 ejes temáticos restantes.

A continuación, se relacionan los ejes temáticos de consultas por los ciudadanos.

Tabla 7 Ejes Temáticos

No.	EJE TEMÁTICO	NO. SOLICITUDES	%
1	Accesibilidad	18	4,3
2	Acciones de Tutelas y/o Acciones Populares	12	2,8
3	Asesoría a Estudiantes	20	4,7
4	Asesoría y Asistencia Técnica sobre Población Sorda	11	2,6
5	Asesoría y Orientaciones a Familiares	1	0,2
6	Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)	22	5,2
7	Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	1	0,2
8	Curso de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Naturales	15	3,5
9	Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas colombiana-español – ENILSCE	11	2,6
10	Inclusión Educativa	45	10,6
11	Inclusión Laboral para la Población Oyente	8	1,9
12	Inclusión Laboral para la Población Sorda	14	3,3
13	Inclusión Social	6	1,4
14	Información Estadística	2	0,5
15	Intérpretes	23	5,4
16	Invitaciones	21	5,0
17	Otros	13	3,1
18	Procesos Jurídicos (Recurso de Reposición, Expedientes, Restablecimientos de Derechos, Sentencias, Citaciones Audiencias y Notificaciones Judiciales)	1	0,2
19	Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes – RENI	2	0,5
20	Servicio de Interpretación	11	2,6
21	Servicios en Salud	5	1,2
22	Solicitud de información INSOR	60	14,2
23	Solicitud de información Pública	20	4,7
24	Solicitud material para personas sordas –Publicaciones.	8	1,9
25	Solicitudes, Procesos y Procedimientos Internos de la Entidad	2	0,5
26	Talleres de lengua de señas colombianas (LSC)- Personas Jurídicas	57	13,5
27	Traslado por Competencia Derecho de Petición de otras Entidades al INSOR	14	3,3
	Total	672	100

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre 2022 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 26/12/2022

OBSERVACIONES

Teniendo en cuenta la recomendación del semestre anterior, la dependencia de control interno, realizó la validación del número (+57) 601 4391221 y las extensiones 1013, 1025, 1019, 1005, 1033 y 1012, encontrando:

El mensaje de contestador automático, hace alusión a pandemia, la cual ya finalizó, por lo cual se recomienda actualizar el mensaje.

Por otra parte, al realizar la prueba para comunicarse con una extensión especifica, el

operador realiza la transferencia de la llamada a la extensión, e informan que la extensión no está disponible para atender la llamada e informan que deje el mensaje, en el próximo periodo se realizará seguimiento si se están consultando los mensajes.

Se consultó con los procesos de bienes y servicios el cual informa que ya cuenta con las diademas disponibles en el almacén, y ha realizado la entrega de 4 al grupo de trabajo de Relación con el ciudadano, están a la espera que soliciten las demás.

Se observó que con la expedición de la Ley 2207 de 2022, la cual reestablece los términos de respuesta a peticiones, se volvió a presentar respuestas extemporáneas.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los difrentes procesos atender las solicitudes en los tiempos de respuesta establecidos por la Ley, ya que el proceso de servicio al ciudadano cuenta con metas establecidas en los indicadores de gestión que deben ser reportados y se puede afectar su cumplimiento.

Es importante recordar que el proceso involucra a todas las áreas de la entidad y que el incumplimiento a los terminos legales en la respuestas puede generar una falta disciplinaria de acuerdo con lo espresado en el articulo 31 Ley 1755 de 2015. Falta disciplinaria *"La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario."*

Teniendo en cuenta que el INSOR ya cuenta con las diademas para atender las llamadas, se recomienda adelantar la identificación de los puestos de trabajo a los cuales se les asginaran y realizar la respetiva entrega, para garantizar el servicio.

Se recomienda a los diferentes procesos, al momento de dar respuesta a las peticiones dentro del gestor docuemental ORFEO, emplear la plantillas establecidas, generar el radicado de salida y cargar los respectivos soportes antes de finalizar el trámite.

ASESOR DE CONTROL INTERNO

Firma.

Nombre: Cilia Inés Guio Pedraza

Informe proyectado por:
Nombre: Gina Paola Hernández Muñoz
Rol: Contratista- Oficina Control Interno