COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Igualdad

Informe de Gestión 2023

República de Colombia
Ministerio de Igualdad y Equidad

INSOR
Instituto Nacional para Sordos

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3
1. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO 3
2. CANALES DE ATENCIÓN DE LA ENTIDAD PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSD 6
3. REPORTE DE PQRSD PRESENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2023 9
3.1. Por Tipos de Solicitud 9
3.2. Traslados por Competencia 10
3.3. Por Canales de Atención 12
3.4. Por Ejes Temáticos.....13
3.5. Por Tipos de Solicitantes 13
3.6. Personas Naturales, Apoderados, Niño, Niña, Adolescente y Anónimas 14
3.6.1 Personas Jurídicas 17
4. Gestión de PQRSD por Dependencias.....20
5. Origen o ubicación del peticionario 21
6. Efectividad de las respuestas a las PQRSD 22
7. Tendencia de las PQRSD 23

INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional para Sordos - INSOR es un establecimiento Público del Orden Nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Igualdad y Equidad, que tiene como misión: "Somos la entidad pública del orden nacional que orienta y promueve la gestión e implementación de políticas públicas basadas en criterios técnicos especializados, con el propósito de contribuir a la garantía de los derechos y la equidad de oportunidades lingüísticas, sociales y culturales inclusivas de la población sorda en Colombia".

Para ello la entidad determinó promover escenarios de relacionamiento Estado - ciudadano de manera transparente, eficiente y participativa, enmarcado en la comunicación y prestación de servicios de excelencia y de confianza, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios y partes interesadas.

La Política de Servicio al Ciudadano liderada por la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano compromete a todos los servidores públicos y contratistas pertenecientes a la entidad, lo que implica un talento humano cualificado, total articulación entre las dependencias, compromiso expreso de la alta dirección y gestión de recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del INSOR.

1. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Política de Servicio al Ciudadano tiene como Objetivo General "Fortalecer a la entidad mediante la actualización y mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos a fin de facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante la gestión de trámites y la prestación de servicios del INSOR".
Se enmarca dentro de los Objetivos Específicos, los siguientes:

- Fortalecer una cultura de lo público fundada en la gestión de las PQRSD recibidas por la Entidad y el derecho que asiste a los peticionarios de recibir respuestas oportunas, claras, completas y de fondo.

- Gestionar la atención oportuna y de calidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD - presentadas por los ciudadanos, teniendo en cuenta el lenguaje que debe ser usado para dirigirse a cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados.

- Asegurar la coherencia de la estrategia de racionalización de trámites en pro de que los servicios prestados por la Entidad lleguen a los beneficiarios con celeridad y calidad.

- Desarrollar una cultura organizacional, a partir de la caracterización de las necesidades de la ciudadanía, usuarios y grupos de valor, frente a la oferta de servicios institucional, con total articulación entre dependencias y la alta dirección, en torno a resultados de satisfacción.

- Obtener un mayor nivel de satisfacción en los ciudadanos frente al quehacer del INSOR.

El INSOR dando cumplimiento a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG emanado desde el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y acorde con el objeto de la entidad, definido en el Decreto 2106 de 2013 "Por el cual se modifica la estructura del Instituto Nacional para Sordos - INSOR, se determinan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones", adopta como principios que orientan la Política de Servicio al Ciudadano, los siguientes:

CALIDAD	DEFINICIÓN
EFICIENCIA Y OPORTUNIDAD	Prestación de los servicios del portafolio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo costos y cargas innecesarias al ciudadano.
EFECTIVIDAD	Los procesos y procedimientos del INSOR facilitan la gestión del portafolio de servicios y permiten al ciudadano recibir una atención oportuna y la solución de fondo a sus solicitudes dentro del alcance de nuestras competencias.
CALIDAD	Los servicios, procesos y procedimientos del INSOR atienden a estándares de excelencia y la satisfacción de los ciudadanos y grupos de interés.
LENGUAJE CLARO	Ofrecimiento de información completa expresada de manera clara, precisa, concisa y comprensible, al tiempo que se dispone de herramientas para mejorar la gestión de la información.
TRANSPARENCIA	Seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión del INSOR y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.
BUENA FE	Las actuaciones parten de la confianza mutua en el actuar legítimo del otro como base fundamental tanto

CALIDAD	DEFINICIÓN
	de las acciones del ciudadano como las de la entidad.
CONSISTENCIA	Existe unidad de concepto e información por parte de todos los servidores públicos del INSOR a los que contacta el ciudadano, a través de cualquier canal, en relación con su solicitud.
AJUSTE A LAS NECESIDADES, REALIDADES Y EXPECTATIVAS	El INSOR entiende las necesidades de los ciudadanos e implementa canales y mecanismos que les permitan interactuar apropiadamente.
COLABORACIÓN	El INSOR trabaja de manera conjunta y coordinada con otras entidades para el logro de los resultados previstos en su objeto misional y en su plan de acción, y al tiempo, comparte información, infraestructura, capacidades técnicas, tecnológicas y/o humanas.

El Grupo Interno de Relacionamiento con el Ciudadano a fin de dar implementación a las dimensiones de *Gestión Con Valores Para El Resultado* y de *Información Y Comunicación*, y de las políticas inherentes a cada una de ellas, busca vincular los cuatro escenarios identificados del relacionamiento Estado Ciudadano, a saber: i) cuando consulta información pública; ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad; iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas; y iv) cuando participa en la gestión, proponiendo iniciativas e incidiendo en las políticas o los programas de la entidad, o aportando en la construcción de soluciones a problemáticas públicas. Dichos escenarios son presentados ilustrativamente en la siguiente gráfica.

Gráfica 1. Escenarios de relacionamiento con los ciudadanos

Fuente: Elaboración propia

2. CANALES DE ATENCIÓN DE LA ENTIDAD PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSD

El Instituto Nacional para Sordos - INSOR tiene dispuestos los siguientes canales de atención para los ciudadanos, a través de los cuales se reciben todas las solicitudes de los Usuarios, a saber:

1. Atención Presencial

- **Atención personal:** En la actualidad este canal está disponible en la Carrera 89 A No. 64 C 30 Álamos Zona Industrial en Bogotá D.C., los días hábiles de la semana, de lunes a viernes, en jornada continua, de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.
- **Correo postal y certificado:** Correspondencia enviada a la Sede física de la Entidad, ubicada en la Carrera 89 a No. 64 c 30 Álamos Zona Industrial, a través de los distintos operadores postales, los días hábiles de la semana, de lunes a viernes, en jornada continua, de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.

2. Atención Telefónica

- **Línea local en Bogotá:** En la actualidad el INSOR cuenta con la línea en Bogotá 6014391221, disponible los días hábiles de la semana, en jornada continua, de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.
- **Línea Gratuita Nacional:** El INSOR cuenta con la línea gratuita nacional 018000112022, disponible los días hábiles de la semana, en jornada continua, de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.
- **Canal Aplicación de Mensajería Instantánea para Celulares Inteligentes:** se dispone de la línea celular 3124324495 en la que se atiende usuarios especialmente a través de la aplicación WhatsApp en sus versiones de texto y llamada virtual, disponible los días hábiles de la semana, en jornada continua, de 08:00 a.m. a 04:00 p.m.

3. Atención Virtual

- **Sede Virtual o Sede Electrónica:** Este canal permite que el ciudadano llegue a los Formatos de Radicación de PQRSD vía web siguiendo una de las dos siguientes rutas:

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

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

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

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

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

En la Tabla 1, se pueden identificar los distintos canales y sus características, organizados a partir del mecanismo para la recepción de la solicitud (presencial, 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			Se recibe, radica y direccionan las comunicaciones que ingresan a la entidad.
Atención Telefónica	Línea fija desde Bogotá y Colombia	Línea Local Bogotá 6014391221 Ext: 1000 – 1002 – 1032 Línea Gratuita Nacional 018000112022 Ext: 1000 – 1002 – 1032 Línea Celular – WhatsApp 3124324495	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm.	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del INSOR.
Atención Virtual	Aplicativo página Web o Sede Electrónica	www.insor.gov.co	24 horas, los requerimientos registrados por éste medio se gestionan dentro de días hábiles	Para radicar PQRS en línea, se accede con el link: https://orfeo.insor.gov.co/formularioWeb/formulario.php
	Correo electrónico	contacto@insor.gov.co notificacion.judicial@insor.gov.co		Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, las cuales se integran en nuestro Sistema de Gestión Documental para los consecutivos, en aras de dar trazabilidad a su trámite.

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

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

Buen Dia,

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

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

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

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

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

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

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

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

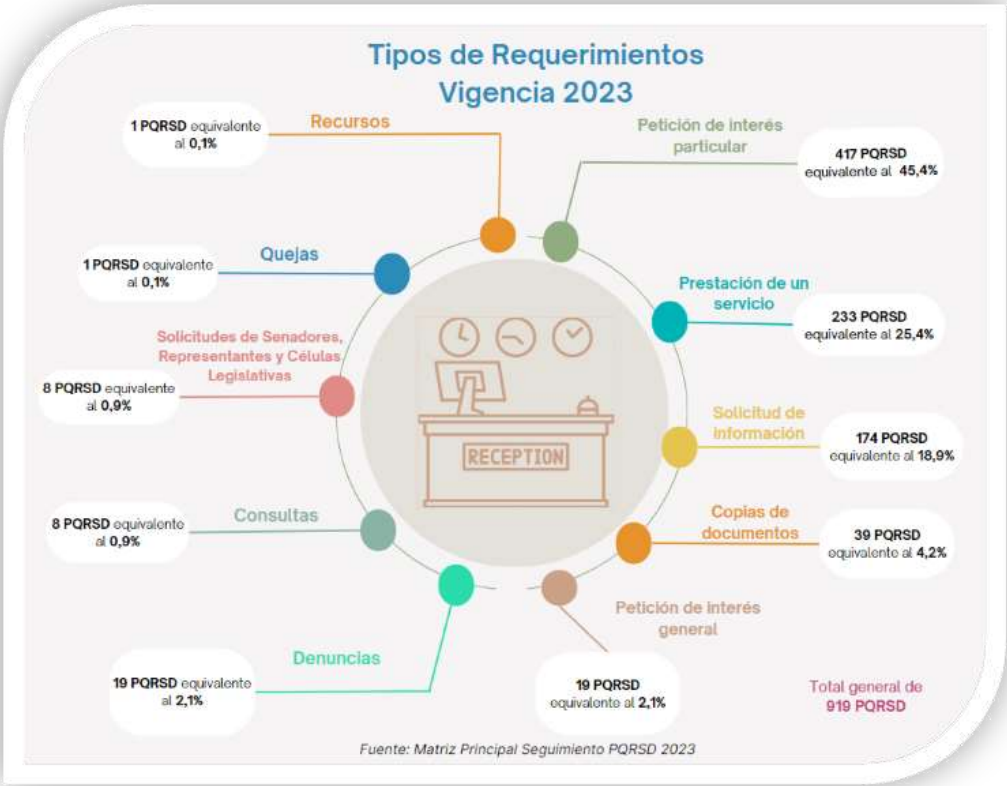
En ella deberá ingresar la información solicitada y que se encuentra en el correo de **Notificación de creación de una PQRSD** ante el INSOR y la que el validador captcha presente en el momento de la consulta.

3. REPORTE DE PQRSD PRESENTADAS DURANTE LA VIGENCIA 2023

3.1. Por Tipos de Solicitud

A continuación, en la Gráfica No.2 se pueden identificar las PQRSD según la clasificación del tipo de solicitud de la siguiente manera:

Gráfica 2. Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud



De lo anterior se puede evidenciar que los cinco mayores porcentajes de PQRSD se suscriben a la clasificación de: *Peticiones de Interés Particular* con un **45,4%**; seguido de las de *Prestación de un servicio* con un **25,4%**; en tercer lugar, se encuentran las *Solicitudes de Información* con un **18,9%**; en cuarto lugar, se identifican las solicitudes de *Copias de Documentos* con un **4,2%** y finaliza, en el quinto lugar, las *Peticiones en Interés General* con un **2,1%**.

3.2. Traslados por Competencia

Durante la vigencia 2023, del estudio de competencia realizado a las PQRSD recibidas por el INSOR, se estimó no ser competentes en **89** situaciones, las cuales fueron remitidas a las entidades que se consideró competente, dada la naturaleza de la solicitud y el objeto que desarrolla la entidad a la cual se considera trasladar por competencia.

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*, Artículo 32 *Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales* y Artículo 33 *Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas*, de la Ley 1755 de 2015, respectivamente. Veamos los traslados por competencia realizados:

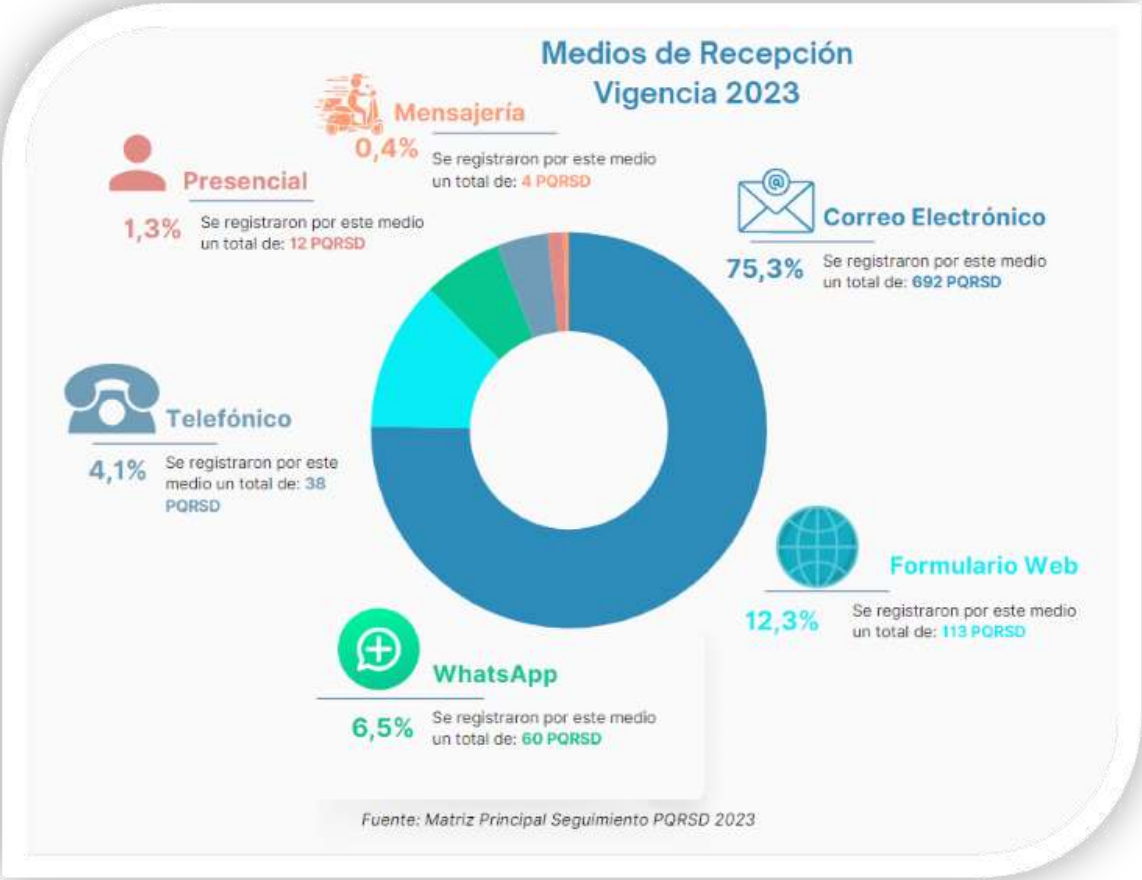
Gráfica 3. Traslados por Competencia

De la gráfica anterior podemos evidenciar que las cinco entidades a las cuales se realizó la mayor cantidad de traslados por competencia fueron: la Fiscalía General de la Nación – FGN con un **18%**; el Ministerio de Educación Nacional – MEN con un **12,4%**; en tercer lugar, la Secretaría de Educación del Distrito Capital con un **5,6%**; y en cuarto y quinto lugar, con un **3,4%** se ubicaron la Secretaría de Educación de Sincelejo y la Institución Educativa Escuela Normal Superior de Acacías.

3.3. Por Canales de Atención

Durante la vigencia de 2023 se recibieron un total de **919** PQRSD las cuales se presentan a continuación de conformidad con los canales de atención por los fueron recibidas.

Gráfica 4. PQRSD Recibidas por Canal de Atención

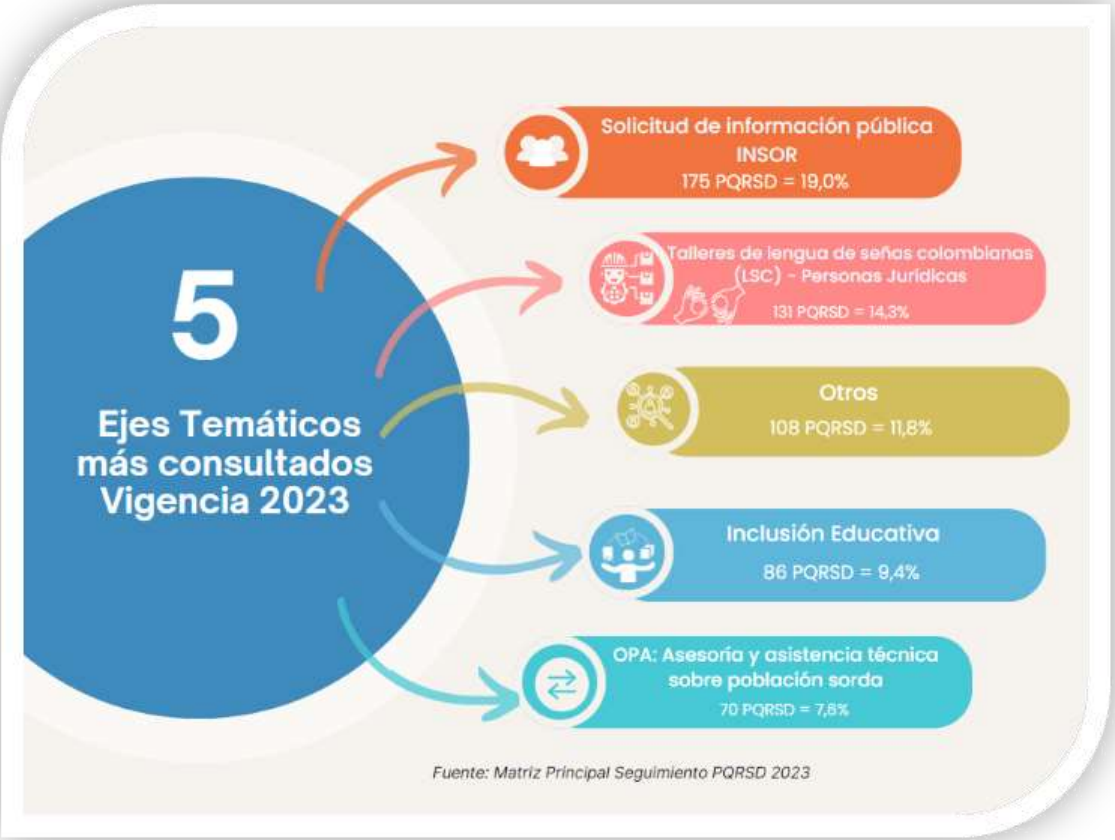


De la gráfica se puede concluir que los tres canales más utilizados por los ciudadanos y grupos de valor que presentaron PQRSD ante el INSOR se distribuyen de la siguiente manera: el canal más usado fue el Correo electrónico con un **75,3%**, seguido del Formulario Web con un **12,3%**, y, en tercer lugar, las radicaciones a través de la línea WhatsApp con un **6,5%**.

3.4. Por Ejes Temáticos

Se puede evidenciar de la siguiente gráfica, que los cinco temas de mayor recurrencia durante la vigencia fueron: *Solicitud de información pública INSOR* con un **19%**; *Talleres de lengua de señas colombiana (LSC) – Personas Jurídicas* con un **14,3%**; *Otros* ejes temáticos con un **11,8%**; *Inclusión Educativa* con un **9,4%** y cierra en quinto lugar, *OPA: Asesoría y Asistencia Técnica sobre población sorda* con un **7,6%**.

Gráfica 4. PQRSD Recibidas por Canal de Atención

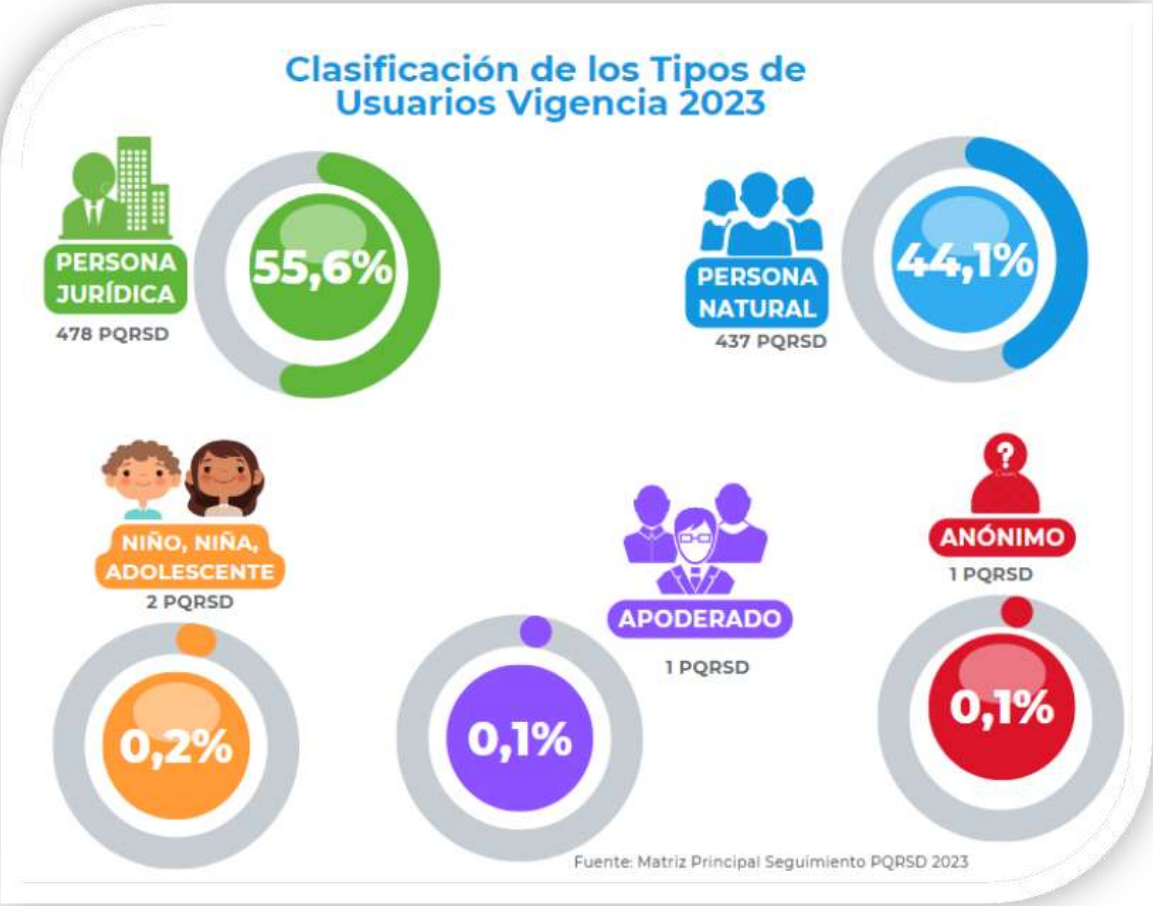


3.5. Por Tipos de Solicitantes

De los requerimientos recibidos por la entidad desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023, el **55,6%** corresponden a PQRSD presentadas por *Personas Jurídicas*, las que fueron presentadas por *Personas Naturales* equivalen al **44,1%**, las presentadas por *Niños,*

Niñas y Adolescentes alcanzan el **0,2%**, y las atribuidas a *Apoderados* y *Anónimos* responden al **0,1%**. En la siguiente gráfica se ilustra la situación:

Gráfica 5. PQRSD por Ejes Temáticos más Consultados



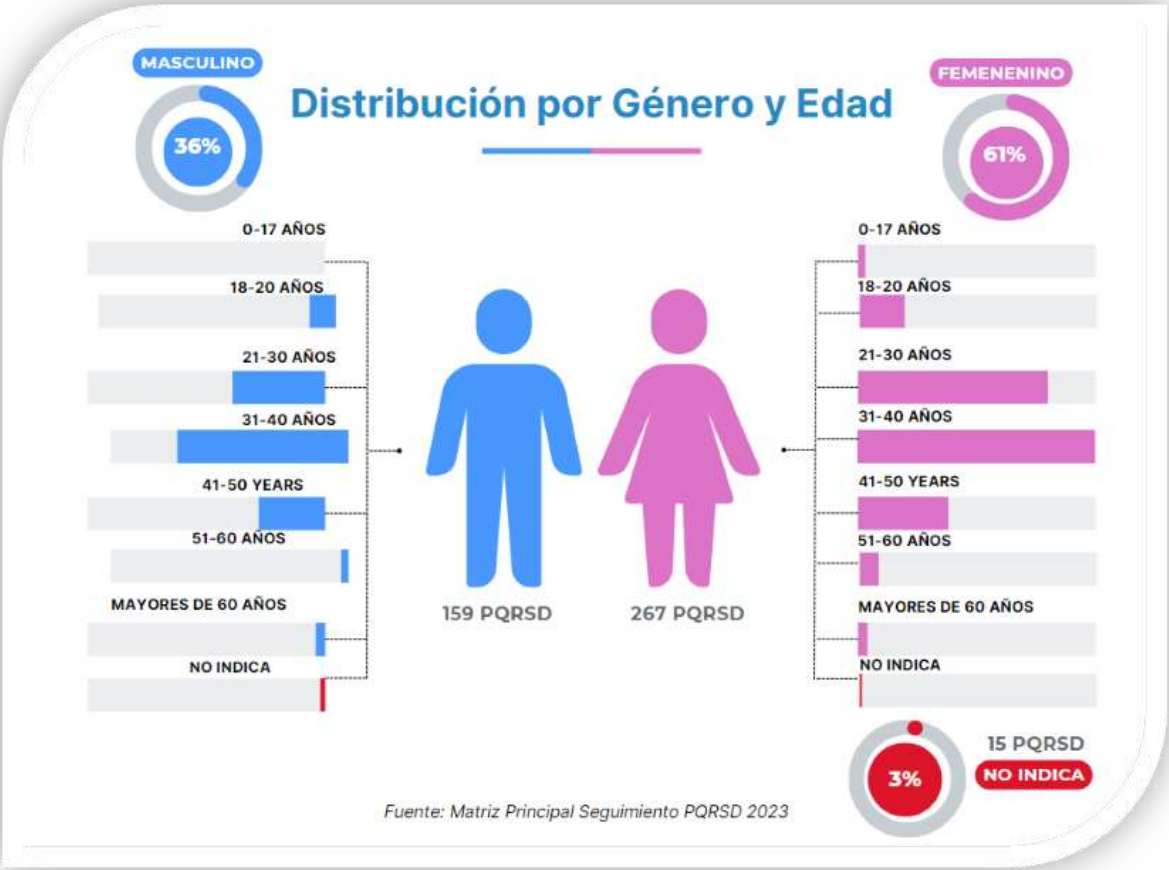
3.6. Personas Naturales, Apoderados, Niño, Niña, Adolescente y Anónimas

Por Distribución Por Género

De los **441** PQRSD presentadas por Personas Naturales, Apoderados, Niño, Niña, Adolescente y Anónimas que utilizaron los diferentes canales de atención del INSOR, para formular los derechos de petición, se identificó que el **61%** corresponde a solicitudes

realizadas por mujeres, el **36%** a solicitudes realizadas por hombres y un **3%** a las identificadas como No Indica. La gráfica a continuación nos presenta la información:

Gráfica 6. Distribución por Género y Edad



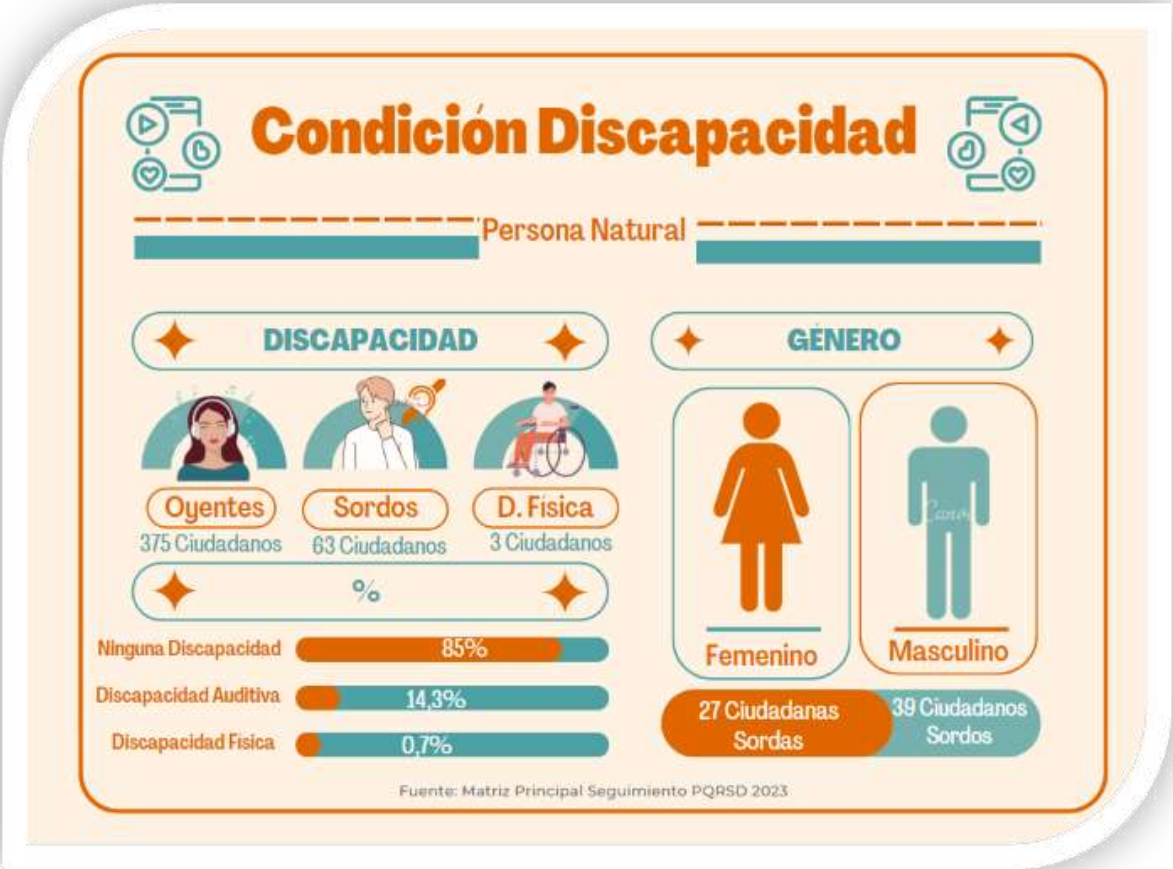
De los PQRSD presentadas, encontramos que los ciudadanos que más consultaron a la entidad tienen un rango promedio de edad entre 31 a 40 años, seguido del rango de 21 a 30 años y, en tercer lugar, el rango entre 41 a 50 años.

Por Condición de Discapacidad Reportada

Se realizó el análisis de las **441** PQRSD presentadas por Personas Naturales, Apoderados, Niño, Niña, Adolescente y Anónimas, quienes manifestaron poseer o no una discapacidad dando como resultado lo siguiente: 375 PQRSD fueron presentados por oyentes (Ninguna), 63 por personas con Discapacidad Auditiva, y 3 con Discapacidad Física.

En la siguiente gráfica se presentan las discapacidades y sus correspondientes pesos porcentuales, a fin de hacer más ilustrativa la información.

Gráfica 7. Tipos de Discapacidad



Por Atención Preferencial

De las **919** PQRSD recibidas durante la vigencia 2023, ante la pregunta de si el peticionario requería atención preferencial, respondieron afirmativamente **16**. La gráfica, a continuación, presenta la correspondencia entre quienes respondieron requerir atención preferencial y el tipo de peticionario, así:

Grafica 8. Atención Preferencial

De los 16 casos de Atención Preferencial, 7 corresponden a Honorables Congresistas o Senadores o Células Legislativas, 5 a Adultos Mayores, a Niños, Niñas y Adolescentes, y 2 a personas que se identifican como Afrocolombianos o Afrodescendientes.

3.6.1 Personas Jurídicas

De las **478** PQRSD identificadas y clasificadas como de Personas Jurídicas encontramos, en la Gráfica 9, su clasificación de conformidad con la naturaleza jurídica, a saber:

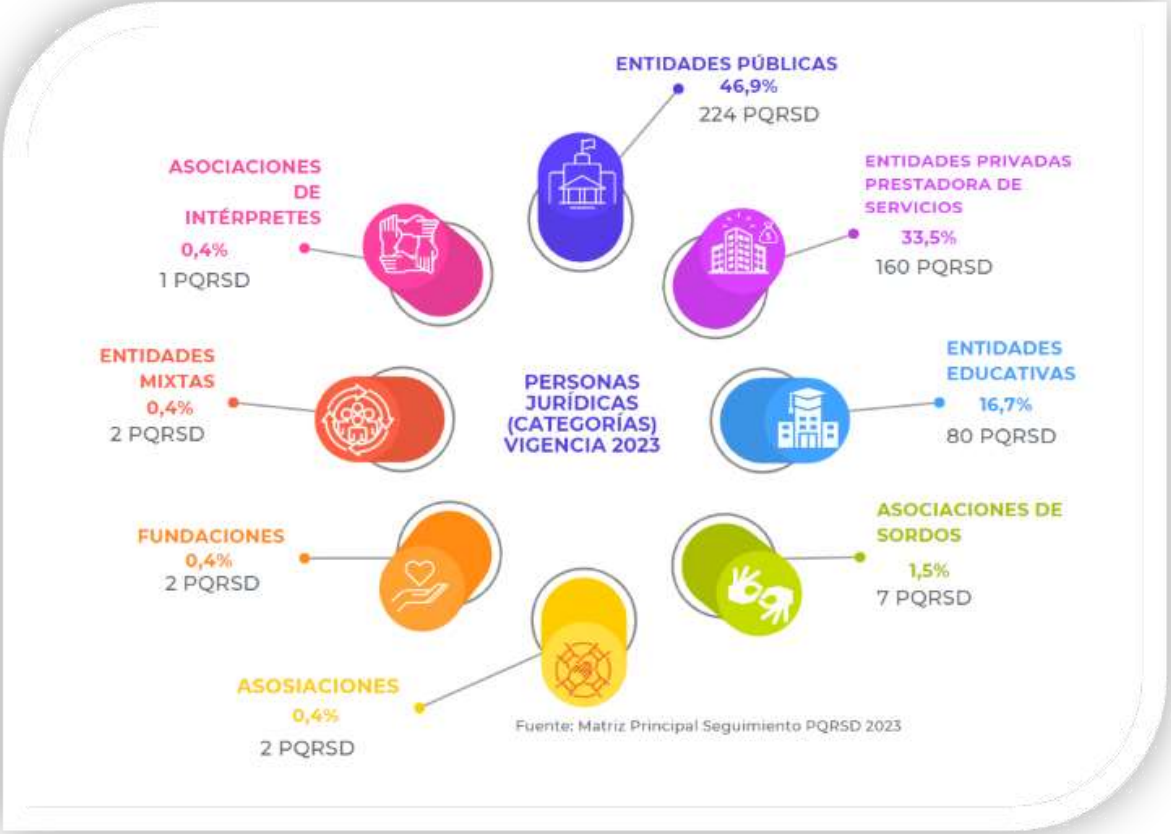
Gráfica 9. Tipo de Naturaleza Jurídica

Se encontró que el **54,2%** de éstas son *Entidades Públicas*, el **45,3%** son *Entidades Privadas*, y el **0,5%** corresponden a Entidades de naturaleza *Mixta*.

Por Información Poblacional

De conformidad con la información aportada por las personas jurídicas y relacionadas con la información poblacional otorgada, se identifica que el **46,3%** de ellas pertenecen a *Entidades Públicas*, el **33,5%** a *Entidades Prestadoras de Servicios*, el **16,7%** a *Entidades Educativas*, y cierran con el **1,5%** y el **0,4%**, respectivamente, las *Asociaciones de Sordos* y las *Asociaciones de Interpretes*. Lo expuesto se representa en la siguiente gráfica:

Grafica 10. Personas Jurídicas – Información Poblacional



Por Sectores

En la tabla que se presenta a continuación se puede identificar que de las personas jurídicas están representadas por los siguientes sectores:

Tabla 2. Personas Jurídicas (Sectores)

Entidad	Cantidad	%
Sector Educación	138	28,9%
Sector de Servicios	95	19,9%
Sector Salud y Protección Social	34	7,1%
Sector Descentralizado Territorial (Municipal)	21	4,4%
Auditoria , Control y/o Vigilancia	15	3,1%
Total PQRSD	**478**	**100%**

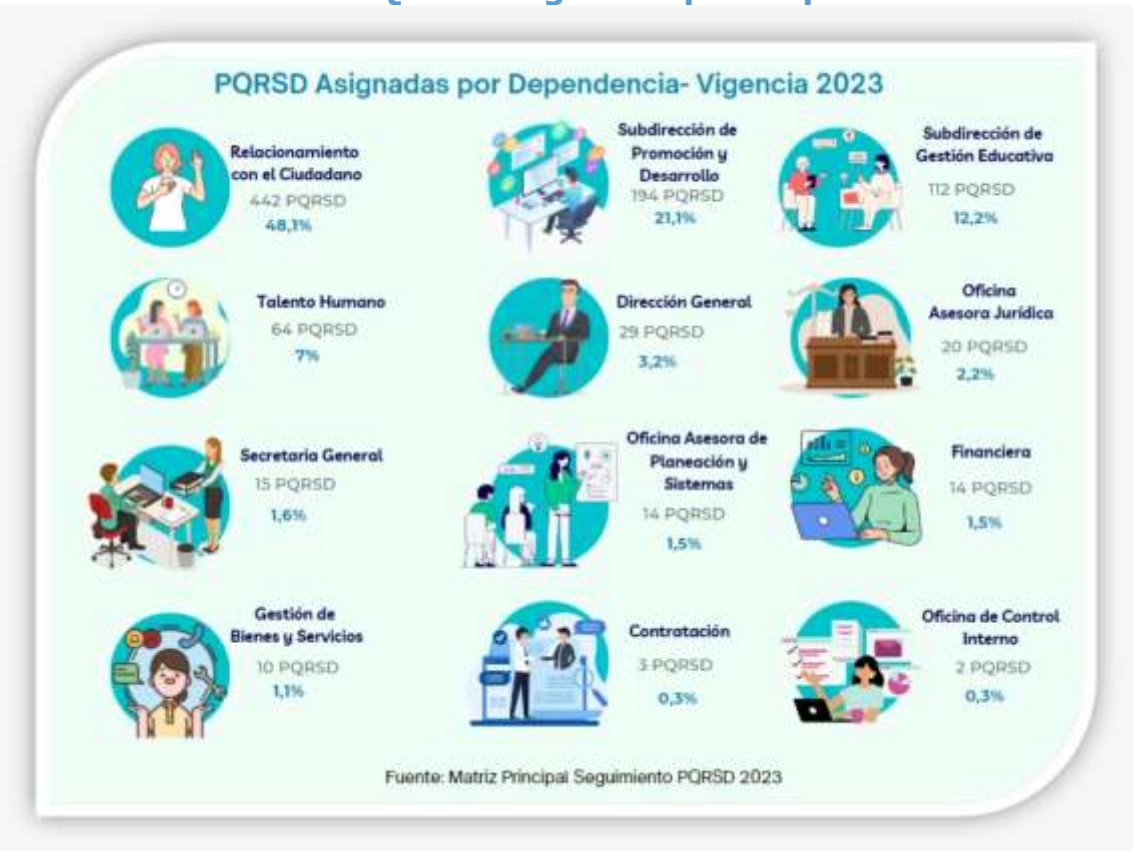
Así las cosas, el **28,9%** de las personas jurídicas se suscriben al *Sector Educación*, el **19,9%** al *Sector de Servicios*, el **7,1%** al *Sector*

Salud y Protección, el **4,4%** al *Sector Descentralizado Territorial (Municipal)* y finalmente, el **3,1%** al *Sector Auditoria, Control y Vigilancia*.

4. Gestión de PQRSD por Dependencias

De conformidad con el procedimiento existente, cuando una PQRSD corresponde a aquellas establecidas como preguntas frecuentes, son resueltas por el personal del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano. De no se asignada al Grupo, son asignadas para gestión de respuesta a la Dependencia del INSOR relacionada por su objeto. Así expuesto lo anterior, se identificó que la asignación de las PQRSD durante la vigencia en estudio fue la siguiente:

Gráfica 11. PQRSD Asignadas por Dependencia



Del total de PQRSD, recibidas el **48,1%** fueron gestionadas por el *Grupo Interno de Relacionamiento con el Ciudadano*, el **21,1%** por la Subdirección de Promoción y Desarrollo, el **12,2%** por la *Subdirección de Gestión Educativa*, el **7%** por el *Grupo Interno de Trabajo de Talento Humano* y el **3,2%** por la *Dirección General*.

5. Origen o ubicación del peticionario

En este aparte se considera el origen geográfico o de ubicación del peticionario. Para la vigencia 2023 las solicitudes de mayor afluencia fueron las originarias desde la ciudad de Bogotá D.C con un **66,8%**, seguido del departamento de Cundinamarca con un **4,6%** y en tercer lugar el departamento del Valle del Cauca con un **3,5%**. En este aparte la Tabla No. 8 nos evidencia la información identificada:

Tabla 3. PQRSD Recibidas por Departamentos y Otros Países

Departamentos y Otros Países	Cantidad	%
Bogotá D.C.	614	66,8%
Cundinamarca	42	4,6%
Valle del Cauca	32	3,5%
Antioquia	31	3,4%
Santander	18	2,0%
Cauca	17	1,8%
Tolima	15	1,6%
Huila	14	1,5%
Meta	13	1,4%
Cesar	11	1,2%
Total	**919**	**100%**

La gráfica a continuación permite ver en el mapa de Colombia, la representación de los departamentos según la cantidad de PQRSD presentadas.

Gráfica 12. PQRSD Recibidas por Departamentos y Otros Países

6. Efectividad de las respuestas a las PQRSD

El INSOR y especialmente el personal del Grupo Interno de Relacionamiento 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.

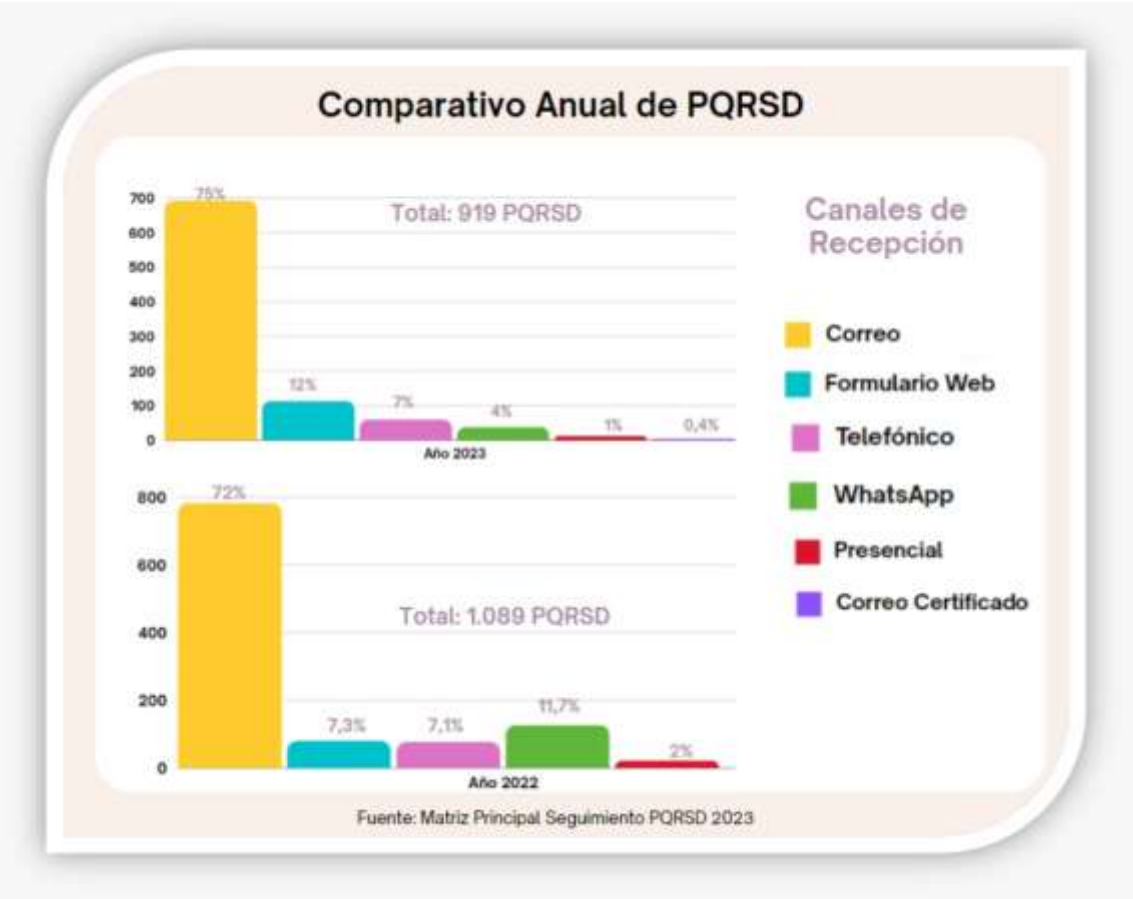
En cada trimestre se continua el trabajo que se viene desarrollando con todas y cada una de las dependencias del INSOR en la revisión de las PQRSD gestionadas, específicamente en aras de garantizar que cada una de las PQRSD cuente con la evidencia de la gestión de respuesta otorgada al peticionario.

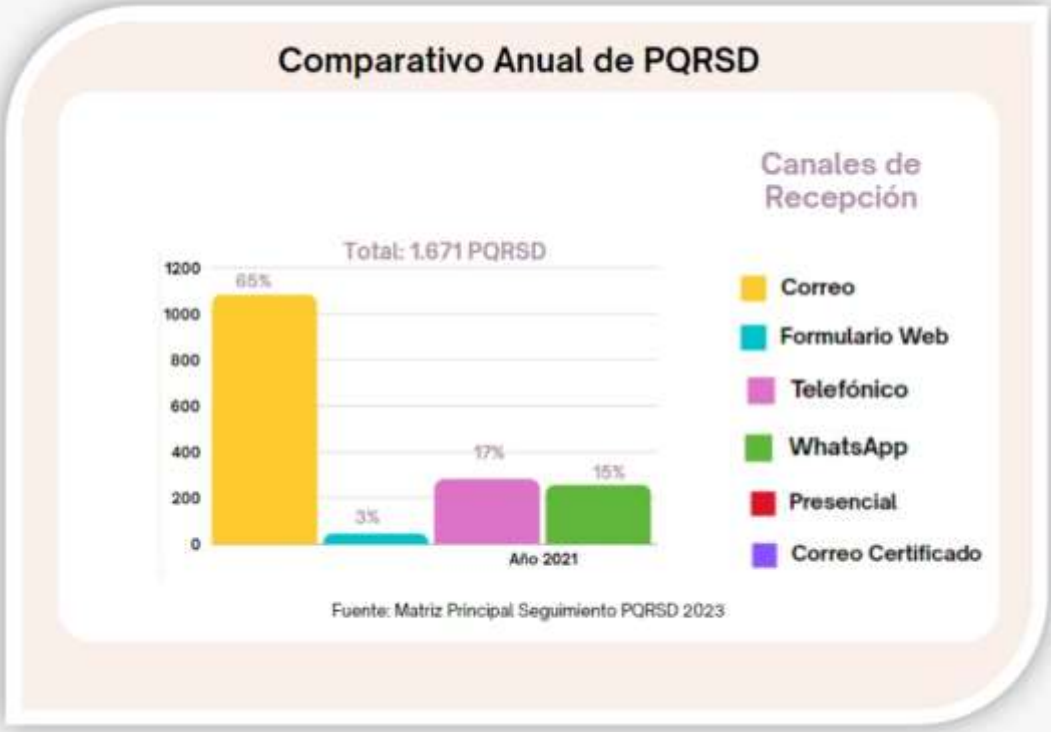
Finalmente, cabe señalar que, a la fecha, ni el INSOR ni ninguno de sus servidores ha sido requerido administrativa o judicialmente con ocasión a la falta de gestión de una o alguna PQRSD presentada ante la Entidad.

7. Tendencia de las PQRSD

Previa advertencia de tener en cuenta que la cantidad TOTAL de PQRSD recibidas durante la vigencia 2021 fue de 1671, durante la vigencia 2022 fue de 1.089 y durante la vigencia 2023 fue de 919, haciendo un análisis de ellas en función de la composición por medio de recepción, se puede evidenciar que las PQRSD recibidas a través del canal Correo Electrónico han venido reduciéndose, el uso del formulario web se ha venido incrementando en tendencia constante, mientras el uso de los canales telefónico, WhatsApp, Presencial y Correo Certificado, viene representando un decrecimiento durante el periodo en estudio. La grafica siguiente, evidencia el comportamiento de las PQRSD durante los últimos tres años, así:

Gráfica 13. Comparativo Anual de PQRSD




Comparativo Anual de PQRSD
Canales de Recepción
Total: 1.671 PQRSD
1200
1000
800
600
400
200
0
65%
3%
17%
15%
Año 2021
Correo
Formulario Web
Telefónico
WhatsApp
Presencial
Correo Certificado
Fuente: Matriz Principal Seguimiento PQRSD 2023

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Igualdad

Te invitamos a escanear este código, para conocer más sobrela **cultura sorda.**

República de Colombia
Ministerio de Igualdad y Equidad

INSOR
Instituto Nacional para Sordos