MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

Informe

Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Primer trimestre **2023**

#InclusiónTotal ParaLaPaz

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

Contenido

1. Introducción 2
2. Objetivo 2
3. Metodología 2
4. Alcance del Informe 2
5. Canales de atención de la entidad para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias 2
6. Volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD 2
7. Traslados por competencia 2
8. Cantidad de PQRSD recibidas por canal 2
9. Ejes temáticos consultados 2
10. Tipo de usuario 2
10.1 Persona Natural – Apoderado 2
10.1.1 Distribución por género 2
10.1.2 Condición de discapacidad reportada 2
10.1.3 Rango de edad reportada 2
10.1.4 Atención preferencial reportada 2
10.2. Persona Jurídica 2
10.2.1 Principales ejes temáticos 2
consultados por entidades públicas 2
10.2.2 Principales ejes temáticos 2
consultados por entidades privadas 2
11. PQRSD Recibidas por departamentos y otros países 2
12. Términos de respuesta a peticiones, quejas, ... 2

reclamos, sugerencias y denuncias 2
13. Gestión de respuestas de las PQRSD 2
por Dependencias 2
13. Promedio de días hábiles de respuesta 2
14. Efectividad de las respuestas a las PQRSD 2
15. Repaso a las PQRSD asignadas y sin finalizar 2
del trimestre anterior 2
16. Aplicación Decreto 103 de 2015 2
18. Observaciones y Recomendaciones 2

1. 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 PQRSD formuladas por los ciudadanos durante la vigencia del 01 de Enero al 31 de Marzo de 2023.

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 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.

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.

Hace parte integral de este documento la Matriz Principal de Seguimiento PQRSD 2023, 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.

A fin de garantizar la claridad sobre los conceptos utilizados en este documento, se presentan las siguientes definiciones:

Actuaciones en el marco de procesos judiciales o administrativos (disciplinario y fiscal): Las actuaciones que se realicen como parte de los trámites judiciales o administrativos no tienen la naturaleza del derecho de petición, sino que se encuentran cobijados por las normas especiales de procedimiento.

Canales oficiales de atención: son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Entidad, a través de los cuales el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, o interrelacionarse con los funcionarios sobre temas de competencia de la entidad y que cuentan con su debido procedimiento para garantizar la trazabilidad y la adecuada gestión.

Derecho de petición: derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Cualquier actuación que inicie un ciudadano(a) ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición, de conformidad con lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Desistimiento expreso de la petición: Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Desistimiento tácito: Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento para su respectivo trámite.

Opiniones, críticas constructivas, felicitaciones o sugerencias: La manifestación de una idea sobre la gestión realizada por la autoridad o el servicio que ha estado prestando a la comunidad no se considera como un ejercicio del derecho de petición, por cuanto no exigen una respuesta.

Petición: Solicitud verbal o escrita que presenta toda persona natural o jurídica, pública o privada, en forma respetuosa de interés general o particular, con el fin de solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, etc.

Petición de interés general: Se puede presentar en diferentes supuestos: cuando se pretende que la autoridad intervenga en la satisfacción de necesidades de los miembros de la sociedad, o como forma de participación del ciudadano en la función pública, entre otros.

Petición de interés particular: A través de su uso se persigue el reconocimiento o la garantía de derechos subjetivos.

Petición para el Reconocimiento de un derecho: Se encamina al reconocimiento de un derecho o a la garantía del mismo a partir de una acción de la autoridad respectiva.

Petición para examinar y requerir copia de documentos: Tienen por objeto obtener la reproducción de información o documentos relativos al solicitante o de la acción de las autoridades.

Petición para formular consultas: Se formula a efectos de que la autoridad presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias relacionadas con sus atribuciones.

Petición para formular denuncias: Pone en conocimiento de la autoridad respectiva una conducta, con el fin de que, si así lo estima y por las vías pertinentes, se adelante la investigación que corresponda.

Petición para formular quejas: Comunicación en la que se manifiesta una inconformidad o descontento en relación con una conducta o acción de las autoridades en el desarrollo de sus funciones.

Petición para formular reclamos: Es la exigencia o demanda de una solución ante la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud.

Petición para interponer recursos: Figura jurídica a través de la cual se controvierten decisiones de la administración para que las modifique, aclare o revoque

Petición para la Intervención de la entidad o funcionario en una situación específica: Insta a la Entidad, en virtud de su naturaleza, objeto y funciones a intervenir en la resolución de una situación en concreto.

Petición para la prestación de un servicio: Solicitud de acceso a los servicios que presta la entidad.

Petición para la resolución de una situación jurídica: Busca definir el estado o posición del peticionario frente a una relación jurídica específica.

Petición para requerir o solicitar información: Tienen el objeto de obtener acceso a información o documentos relativos a la acción de las autoridades correspondientes.

Peticionario: Persona natural o jurídica, pública o privada, que pide, solicita o insta oficialmente algo. Pueden ser un número singular o plural de peticionarios.

Peticiones o comentarios irrespetuosos, hostiles u ofensivos: Los términos respetuosos en que deberán formularse las solicitudes suponen una restricción al objeto del derecho de petición y al nacimiento de las obligaciones que se desprenden de su ejercicio. Cuando las personas omitan esta carga, las autoridades se encuentran habilitadas por la ley para no proceder a su trámite. En todo caso se reitera que la interpretación que realice la autoridad en estos eventos debe ser restrictiva de manera que las limitaciones al ejercicio del derecho de petición sean mínimas.

Respuesta clara: aquella respuesta que reúne las condiciones de ser inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión.

Respuesta precisa: la respuesta debe atender directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas.

Respuesta congruente: respuesta que abarca la materia objeto de la petición y es conforme con lo solicitado.

Respuesta consecuente con el trámite que se ha surtido: si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición formulada dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente.

Solicitud de congresistas: Son aquellas presentadas por los senadores y representantes a la cámara del Congreso de la República, en ejercicio de sus funciones, según lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, o la norma que la reemplace o modifique

Sugerencia: Es la manifestación de una recomendación, idea o propuesta que se presenta para mejorar un proceso y/o procedimiento, o para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

2. Objetivo

Informar en un lenguaje claro a la ciudadanía y a la Dirección General, sobre el desempeño de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano, respecto a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas y Denuncias – PQRSD que fueron recibidas, durante el periodo comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Marzo de 2023, por el Instituto Nacional para Sordos - INSOR a través de los diferentes canales establecidos por la Entidad.

3. Metodología

El presente informe se soporta en la información contenida en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO, implementado para la gestión documental y de peticiones en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR y de la construcción y diligenciamiento del Formato Matriz Principal de Seguimiento PQRSD 2023 con base en la información diligenciada en los Formatos de Recepción de PQRSD - FOSC07.

4. 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 2023 que fueron radicadas 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, verbal llevado a documento escrito, presencial y virtual, a través de los canales con los que cuenta la entidad.

5. Canales de atención de la entidad para la recepción de 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 todas las solicitudes de los Usuarios, a saber:

1. **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.

2. **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.

3. **Canal de servicio para atención presencial:** En la actualidad este canal está disponible los cinco días de la semana, de lunes a viernes, en jornada continua, de 08:00 a.m. hasta las 04:00 p.m.

4. **Canal de servicio para atención telefónica:** en la actualidad el INSOR cuenta con dos medios de comunicación telefónica conmutada, a saber, la línea en Bogotá 6014391221 y la línea gratuita nacional 018000112022, disponibles los días hábiles de la semana, en jornada continua, de 08:00 a.m. hasta las 04:00 p.m.

5. **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. hasta las 04:00 p.m.

6. **Canal de servicio por correspondencia:** 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.

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

Tabla 1. Canales de Atención dispuestos para la recepción de las PQRSD I Trimestre 2023

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 Día,

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 escribanos al mail contacto@insor.gov.co

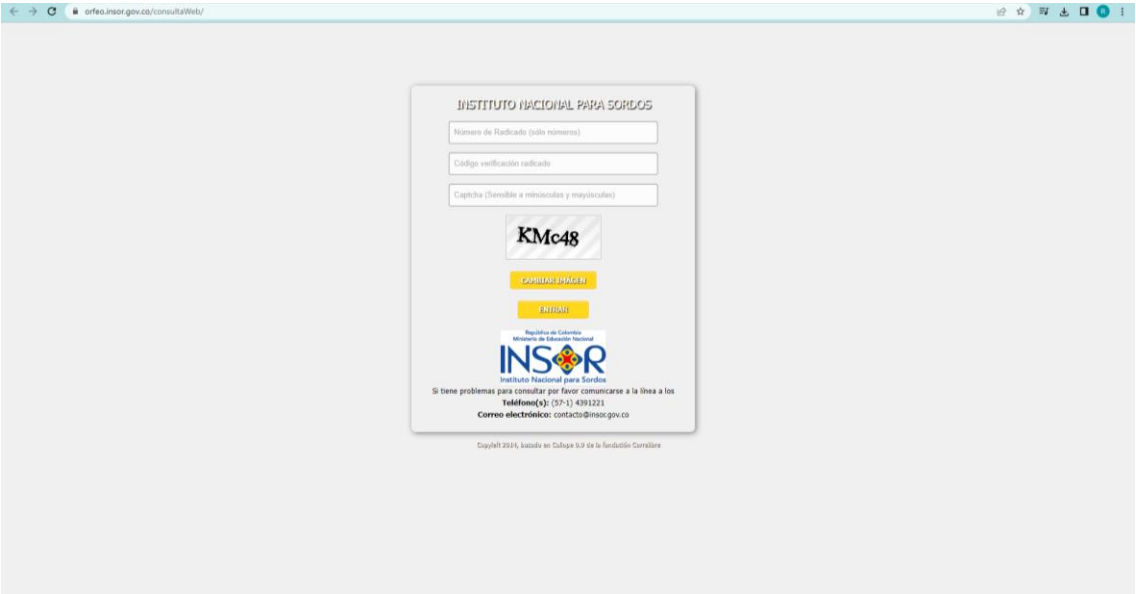
República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional
INSOR
Instituto Nacional para Sordos

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.

6. Volumen de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD

Otras acciones proyectadas tenían que ver con la actualización y organización de la información de la sede electrónica del INSOR, en coherencia con los lineamientos de la Política de Transparencia y acceso a la información, sobre este se ampliará en el apartado correspondiente.

En el I Trimestre de 2023 se recibieron en total 311 PQRSD y se cuantificaron por tipo de requerimiento o solicitud de la siguiente manera:

Tabla 2. Tipo de Requerimiento o Solicitud
I Trimestre 2023

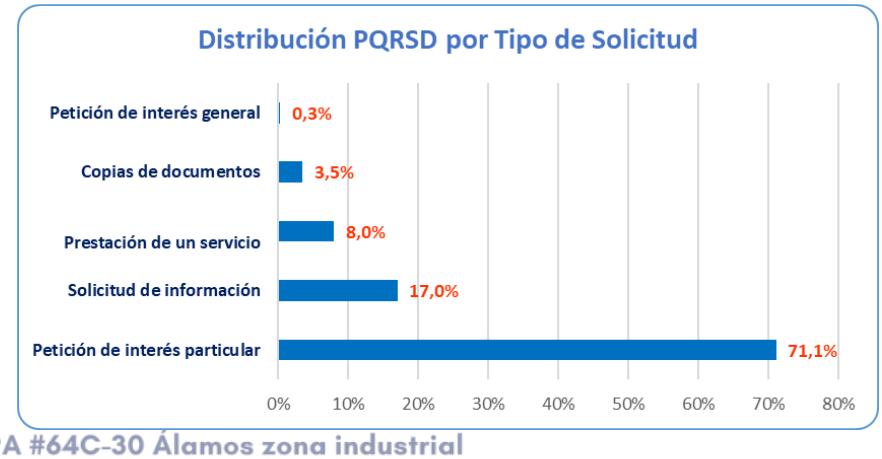
Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Petición de interés particular	221	71,1%
Solicitud de información	53	17,0%
Prestación de un servicio	25	8,0%
Copias de documentos	11	3,5%
Petición de interés general	1	0,3%
Total general	**311**	**100%**

De las 311 PQRSD, se puede observar que el **71,1%** de ellas se clasificaron como *Petición de interés particular*, siendo ésta la solicitud más utilizada por los ciudadanos. En segundo lugar, con un **17,0%** se ubica las *Solicitud de Información;* en tercer lugar, las PQRSD asociadas a *Prestación de un servicio* con un **8,0%**; en cuarto lugar, se encuentran los derechos de petición de *Copias de Documentos* con un **3,5%**; y, en quinto lugar, con un porcentaje del **0,3%,** las *Peticiones de interés general*.

Estos requerimientos fueron remitidos 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".*

En la siguiente gráfica podemos visualizar cómo se distribuyeron las PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2023, así:

Gráfica 1. Distribución PQRSD por Tipo de Requerimiento
I Trimestre 2023



7. Traslados por competencia

Se recibieron **23** *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 que se estima es la competente para resolver la solicitud del peticionario, en virtud de lo dispuesto en el Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 *Funcionario sin competencia*.

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 3. Traslado por Competencia del INSOR a Otras Entidades I Trimestre 2023

No	Radicado	Entidad	Mes de Traslado	Cantidad
1	20232500000219	Secretaría de Educación del Distrito	Enero	1
2	20232500000479	Ministerio de Justicia y el Derecho y al Consejo Superior de la Judicatura	Enero	1
3	20232500000579	Secretaría de Educación Municipal de Sincelejo	Enero	1
4	20232500000979	Secretaría de Educación del Huila	Febrero	1
5	20232500000989	Secretaría de Educación Municipal de Sincelejo	Febrero	1
6	20232500001049	Fiscalía General de la Nación	Febrero	1
7	20232500001059	Fiscalía General de la Nación	Febrero	1
8	20232500001319	Secretaría de Salud del Valle	Febrero	1
9	20232500001439	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA	Febrero	1
10	20232500001479	Secretaría de Educación del Distrito	Febrero	1
11	20232500001669	Secretaría de Educación Municipal de Sincelejo	Febrero	1
12	20232500001699	Secretaría de Educación y Cultura del Cauca	Febrero	1

13	20232500001869	Secretaría de Educación y Cultura - Gobernación del Tolima	Febrero	1
14	20232500001879	Secretaría de Educación y Cultura - Gobernación del Tolima	Febrero	1
15	20232500001889	Asociación Colombiana de Sordociegos-SURCOE	Febrero	1
16	20232500001939	Secretaría Distrital de Integración Social	Febrero	1
17	20232500002389	Secretaría de Educación del Distrito	Marzo	1
18	20232500002559	Secretaría Distrital de Integración Social	Marzo	1
19	20232500002589	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA	Marzo	1
20	20232500002629	Procuraduría General de la Nación	Marzo	1
21	20232500002659	Clinica ISNOR	Marzo	1
22	20232500002869	Fiscalía General de la Nación - FGN y al Consejo Superior de la Judicatura	Marzo	1
23	20232500003119	Secretaría de Educación del Distrito	Marzo	1
Total general				**23**

Cabe señalar también que el INSOR recibió de otras entidades, **7** 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 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 4. Traslado por Competencia de Otras Entidades al INSOR I Trimestre 2023

No	Radicado	Entidad	Mes de Traslado	Cantidad
1	20232500000259	Alcaldía Mayor de Bogotá	Enero	1
2	20232500001009	Departamento Administrativo Función Pública -DAFP	Febrero	1
3	20232500001349	Ministerio de Educación Nacional	Febrero	1
4	20232500001569	Ministerio de Educación Nacional	Febrero	1
5	20232500001889	Ministerio de Educación Nacional	Febrero	1
6	20232500002279	Ministerio de Educación Nacional	Marzo	1

7	20232500002379	Ministerio de Educación Nacional	Marzo	1
Total general				7

8. Cantidad de PQRSD recibidas por canal

En la Grafica 2 se observan los canales de atención usados por los usuarios del INSOR para presentar sus requerimientos durante el período analizado.

Gráfica 2. Distribución por Canales
I Trimestre 2023

De los **311** requerimientos recibidos en la entidad en el I Trimestre de 2023, se puede observar que el canal más utilizado es el *Correo electrónico* con **213** PQRSD para un **68,5**%; seguido de la *Página Web* o *Formato Web* con **60** PQRSD para un **19,3%;** en tercer lugar, el canal *Telefónico* con 2**3** PQRSD para un **7,4**%; en cuarto lugar, el canal *WhatsApp* con ***13*** PQRSD para un **4,2%,** y en quinto lugar, se ubicó el canal *Presencial* con **2** PQRSD para un **0,6**%.

Es importante señalar que con ocasión de la Emergencia Sanitaria por la Declaratoria de Pandemia por el Covid-19 se fortaleció el uso de los medios digitales o electrónicos para la presentación de las solicitudes y a pesar de que a la fecha se retornó al servicio en Sede, los Usuarios del INSOR siguen prefiriendo los medios virtuales para presentar sus solicitudes, siendo ya prácticamente ocasionales las personas que prefieren dirigirse personalmente a las instalaciones del INSOR a fin de presentar sus solicitudes.

Los canales más usados por los ciudadanos para establecer contacto con la Entidad en este trimestre fueron el *Correo electrónico* y *Página Web* o *Formato Web*.

A continuación, en la Tabla No. 5 se presente la distribución por canal y tipo de solicitud.

Tabla 5. Distribución por Canales
I Trimestre 2023

Canal	Petición de Interés Particular	Solicitud de Información	Prestación de un Servicio	Copias de documentos	Petición de Interés General	Total general
Correo Electrónico	149	43	11	9	1	213
Telefónico	18	1	4			23
WhatsApp	9		3	1		13
Página Web	44	9	6	1		60
Presencial	1		1			2
Total general	**221**	**53**	**25**	**11**	**1**	**311**

9. Ejes temáticos consultados

En la Tabla No. 6 se enlistan todas las temáticas consultadas durante el I Trimestre del presente año respecto de todas las PQRSD recibidas.

Tabla 6. Ejes Temáticos consultados por los peticionarios
I Trimestre 2023

Ejes Temáticos	Cantidad	%
Talleres de lengua de señas colombianas (LSC)- Personas Jurídicas	40	12,9%
Inclusión Educativa	39	12,5%
Solicitud de información INSOR	37	11,9%
Otros	23	7,4%
Accesibilidad	21	6,8%
OPA: Asistencia técnica sobre Población Sorda	19	6,1%
Inclusión Laboral para la Población Sorda	17	5,5%
Participación Ciudadana	14	4,5%
Curso de lengua de señas colombianas (LSC) - Personas Naturales	14	4,5%
Solicitud de información Pública	13	4,2%
Servicio de Interpretación	12	3,9%
Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)	9	2,9%
Traslado por Competencia Derecho de Petición de otras Entidades al INSOR	7	2,3%
Intérpretes	7	2,3%

Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas colombiana-español – ENILSCE	6	1,9%
Asesoría a Estudiantes	5	1,6%
Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	5	1,6%
Inclusión Laboral para la Población Oyente	5	1,6%
Solicitud material para personas sordas –Publicaciones.	4	1,3%
Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes – RENI	4	1,3%
Invitaciones	3	1,0%
Información Estadística	3	1,0%
Traslado por Competencia Derecho de Petición a otras Entidades	2	0,6%
Inclusión Social	1	0,3%
Servicios en Salud	1	0,3%
Total	**311**	**100%**

Como se puede observar en la tabla anterior, los cinco ejes temáticos de mayor consulta por parte de los ciudadanos fueron: en primer lugar, *Talleres de lengua de señas colombianas(LSC) - Personas Jurídicas* con **40** PQRSD equivalentes a un **12,9%;** en segundo lugar, con **39** PQRSD equivalente a un **12,5%** se ubican las PQRSD de *Inclusión Educativa*; en tercer lugar, *Solicitud de Información INSOR* con **37** PQRSD para un **11,9%;** en cuarto lugar, con **23** PQRSD se encuentra *Otros* para un **7,4%;** y en quinto lugar, *Accesibilidad*, con **21** PQRSD para un **6,8%.**

Es de resaltar que, considerado el eje temático *Talleres de lengua de señas colombianas(LSC) - Personas Jurídicas* se evidencia el interés de las organizaciones, públicas y privadas, en disponer para sus equipos de trabajo capacitación en la Lengua de Señas Colombiana y en ajustar sus servicios a las necesidades de la Comunidad Sorda colombiana.

10. Tipo de usuario

De los **311** requerimientos recibidos en la Entidad en el I Trimestre de 2023, **171** PQRSD que corresponden al **52,0%** fueron presentadas por *Personas Naturales*, **139** PQRSD fueron presentadas por *Personas Jurídicas* para un **48,0%** y **1** PQRSD que representan el **1,0%** fueron presentadas por *Apoderados*. La gráfica que se presenta a continuación permite ilustrar los tipos de usuarios, así:

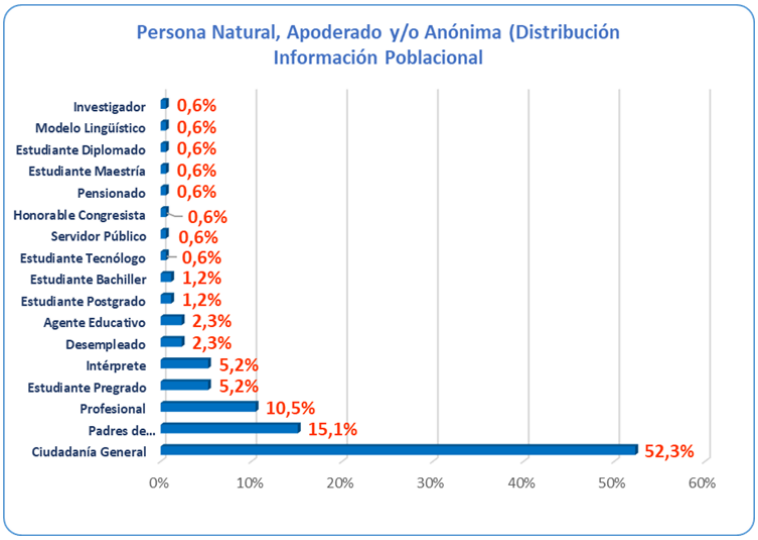
Gráfica 3. Clasificación de los Tipos de Usuarios
I Trimestre 2023

10.1 Persona Natural – Apoderado

Teniendo en cuenta que el Formato para Recepción de PQRSD adoptado por el INSOR está diseñado para recibir PQRSD de personas naturales y de apoderados de personas naturales que por su condición o edad no pueden asistir directamente a la Entidad o no pueden radicar por sí mismos su petición, en adelante se presenta el análisis de la información recibida a través del Formato de PQRSD para Persona Natural y el Formato de PQRSD para Apoderado.

De los **172** requerimientos recibidos de ***Personas Naturales*** y ***Apoderado*** que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos - INSOR, se identificó dentro de los cinco primeros lugares lo siguiente: El **52,3%,** es decir, **90** solicitudes fueron realizadas por ciudadanos que se categorizaron como *Ciudadanía General*; le sigue la categoría de *Padres de familia/Cuidadores/Familiares*, con **26** solicitudes equivalentes a un porcentaje de **15,1%**; **18** solicitudes que equivalen al **10,5%** hacen referencia a aquellas PQRSD catalogadas como *Profesional*; luego encontramos la categoría de *Estudiante de Pregrado* con **9** solicitudes para un porcentaje de **5,2%;** y le sigue *Intérprete* también con **9** solicitudes para un **5,2%.** La Gráfica 4 permite evidenciar la información descrita correspondiente a este criterio, de la siguiente manera:

Gráfica 4. Persona Natural y/o Apoderado - Distribución Información Poblacional
I Trimestre 2023



La Tabla 7 condensa no sólo la cantidad de PQRSD recibidas y clasificadas según la información poblacional, sino que relaciona el peso porcentual de cada una de ellas:

Tabla 7. Persona Natural y/o Apoderado (Distribución Información Poblacional)
I Trimestre 2023

Persona Natural y/o Apoderado	Cantidad	%
Ciudadanía General	90	52,3%
Padres de familia/Cuidadores/Familiares	26	15,1%
Profesional	18	10,5%
Estudiante Pregrado	9	5,2%
Intérprete	9	5,2%
Desempleado	4	2,3%
Agente Educativo	4	2,3%
Estudiante Postgrado	2	1,2%
Estudiante Bachiller	2	1,2%
Estudiante Tecnólogo	1	0,6%
Servidor Público	1	0,6%
Honorable Congresista	1	0,6%
Pensionado	1	0,6%

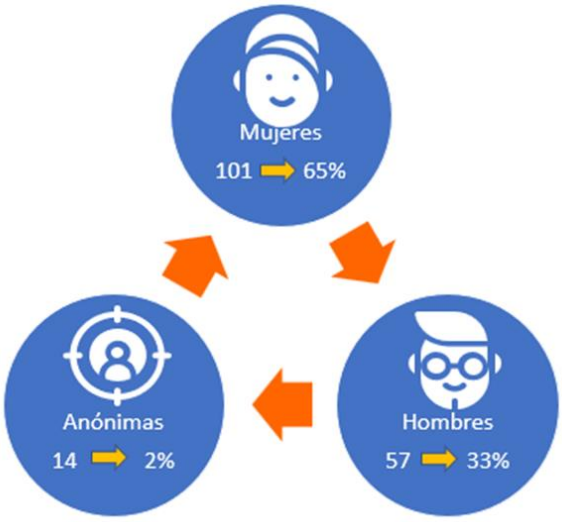
Estudiante Maestría	1	0,6%
Estudiante Diplomado	1	0,6%
Modelo Lingüístico	1	0,6%
Investigador	1	0,6%
Total	172	100%

10.1.1 Distribución por género

De los **172** ciudadanos ***Personas Naturales*** *y* ***Apoderado*** que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos - INSOR, se identificó que un porcentaje del **65,0%** corresponde a solicitudes realizadas por *mujeres*, el **33,0%** de las solicitudes fueron realizadas por *hombres* y tan sólo el **2%** fueron realizadas por personas *Anónimas*.

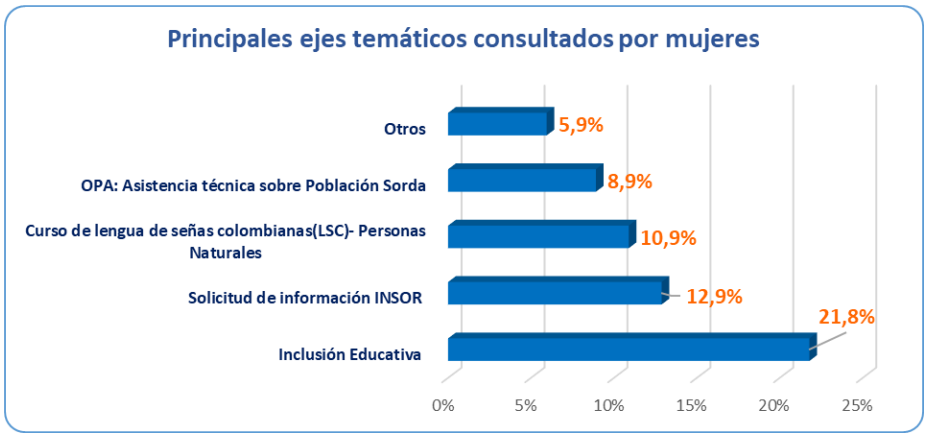
La Gráfica 5 permite identificar visualmente la distribución por género.

Gráfica 5. Distribución por Género
I Trimestre 2023



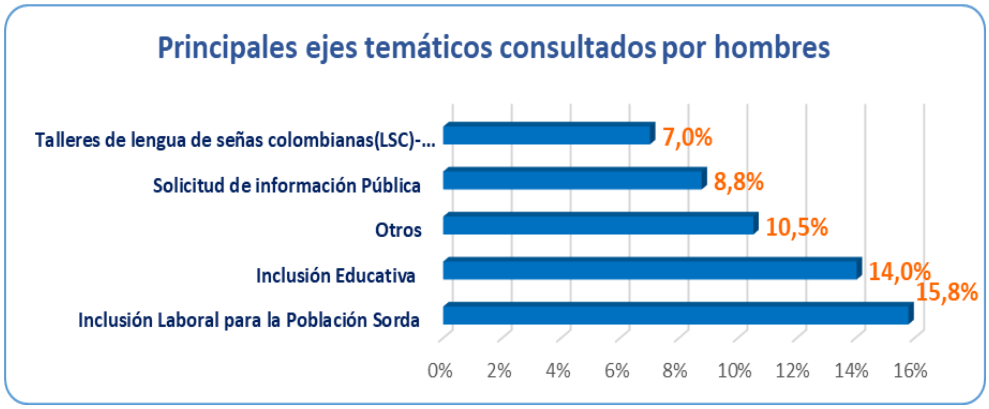
En la Gráfica 6, de las **101** PQRSD formuladas por mujeres, analizados los cinco primeros ejes temáticos, se evidencia que, en primer lugar, se encuentran **22** requerimientos de *Inclusión Educativa* para un **21,8%;** luego, *Solicitud de información INSOR* con **13** solicitudes para un **12,9%;** seguido de las de *Curso de lengua de señas colombianas (LSC) – Personas naturales* con **11** PQRSD que representan un **10,9%**; *OPA: Asistencia técnica sobre Población Sorda* con 9 requerimientos para un **8,9%;** y cierra, *Otros* con **6** solicitudes que representan un **5,9%.**

Gráfica 6. Principales ejes temáticos consultados por mujeres I Trimestre 2023



Por otra parte, al analizar los cinco ejes temáticos más consultados por los hombres encontramos lo siguiente:

Gráfica 7. Principales ejes temáticos consultados por hombres I Trimestre 2023



De las **57** PQRSD presentadas por hombres, analizados los cinco primeros ejes temáticos, se evidencia que, en primer lugar, se encuentra el tema de *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con **8** solicitudes para un **15,8%**; en el segundo y tercer lugar se ubican con **8** y **6** solicitudes, *Inclusión educativa* y *Otros*, que representan un **14,0%** y un **10,5%** respectivamente; en cuarto y quinto lugar, se encuentran, *Solicitud de Información Pública* y *Talleres de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Jurídicas,* la una con **5** y la otra con **4** solicitudes, para un **8,8%** y un **7,0%** respectivamente.

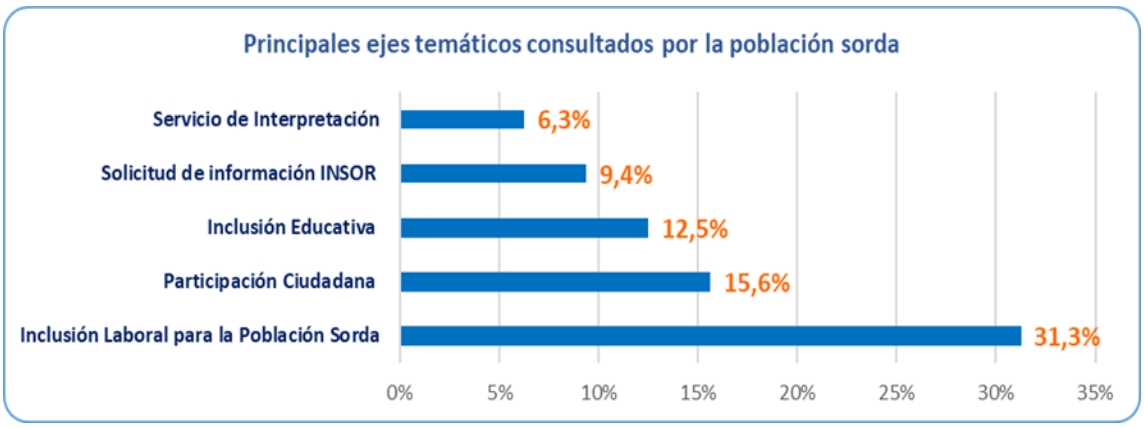
10.1.2 Condición de discapacidad reportada

Así mismo se realizó el análisis de las **172** PQRSD realizadas por ***Personas Naturales y Apoderados*** quienes manifestaron poseer o no alguna discapacidad dando como resultado lo siguiente: **140** ciudadanos manifestaron *Ninguna* de lo cual se puede inferir son *Oyentes* y no tienen ninguna discapacidad, ello equivale al **85,5%**, al tiempo que **32** ciudadanos manifestaron tener la condición de *Discapacidad Auditiva* representando un **14,5%.** La siguiente gráfica ilustra la información anterior.

Gráfica 8. Condición de Discapacidad Reportada
I Trimestre 2023

Las temáticas más consultadas por la Población Sorda se presentan en la Gráfica 9 y fueron las siguientes:

Gráfica 9. Principales ejes temáticos consultados por la población sorda
I Trimestre 2023



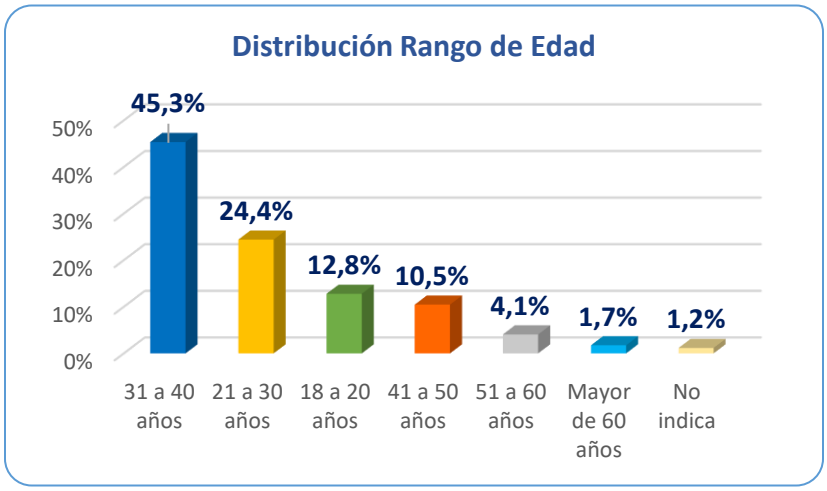
Podemos evidenciar que de las **32** PQRSD de los ciudadanos que se comunicaron con la entidad y que manifestaron presentar la condición de *Discapacidad Auditiva*, los principales ejes temáticos consultados por ellos son: En primer y segundo lugar, encontramos los ejes de *Inclusión Laboral para la Población Sorda* y de *Participación Ciudadana*, con **10** y **5** solicitudes para un **31,3%** y un **15,6%** respectivamente; en tercer lugar, el eje temático de *Inclusión educativa* con **4**

solicitudes para un **12,5%;** en cuarto lugar, *Solicitud de información INSOR* con **3** solicitudes para un **9,4%** y cierra, en el quinto lugar, *Servicios de interpretación* con **2** solicitudes para un **6,3%**.

10.1.3 Rango de edad reportada

La Gráfica No. 10 nos muestra que de las **172** PQRSD de ***Personas Naturales*** y ***Apoderado***, manifestaron estar en los siguientes rangos de edades: encontramos **78** ciudadanos entre los *31 a 40 años* para un **45,3%**; tenemos **42** ciudadanos entre los *21 a 30 años* para un **24,4%**; seguido **22** ciudadanos entre los *18 a 20 años* para un **12,8%**; contamos **18** ciudadanos entre los *41 a 50 años* para un **10,5%**; se identifican **7** ciudadanos entre *51 a 60 años* para un **4,1%**; *Mayor de 60* años nos permite identificar a 3 ciudadanos para un **1,7%**; y por último, en el grupo de *No Indica* se reconoce a **2** ciudadanos para el **1,2%**; la descripción que se hace se puede apreciar en la siguiente gráfica.

Gráfica 10. Persona Natural (Distribución Rango de Edad)
I Trimestre 2023



La siguiente tabla presenta los rangos de edad de las personas naturales que presentaron solicitudes y adicionalmente se presenta el peso porcentual de cada criterio.

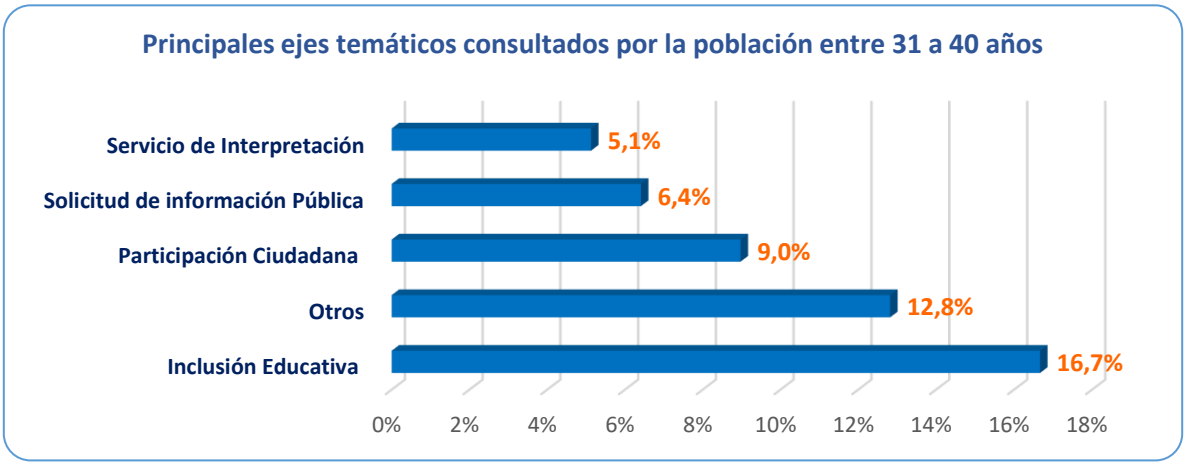
Tabla 8. Persona Natural (Distribución Rango de Edad)
I Trimestre 2023

Rango de Edad	Cantidad	%
31 a 40 años	78	45,3%
21 a 30 años	42	24,4%

18 a 20 años	22	12,8%
41 a 50 años	18	10,5%
51 a 60 años	7	4,1%
Mayor de 60 años	3	1,7%
No indica	2	1,2%
Total	**172**	**100%**

Teniendo en cuenta que la mayor concentración de solicitudes de las *Personas Naturales* se encuentra en la población con rango de edad 3*1 a 40 años*, a continuación, se observa en la Gráfica No. 11 los principales Ejes Temáticos consultados por estos ciudadanos en el I Trimestre de esta vigencia:

Gráfica 11. Principales ejes temáticos consultados por la población entre 31 a 40 años I Trimestre 2023



La Gráfica No.11 nos muestra que estos **78** ciudadanos se encuentran muy interesados, en los siguientes cinco ejes temáticos, fundamentalmente:

En primer lugar, con **13** solicitudes de *Inclusión educativa* para un **16,7%**; en segundo lugar, *Otros con* **10** solicitudes equivalentes al **12,8%**; y en tercer, cuarto y quinto lugar, con **7, 5 y 4** solicitudes los ejes temáticos de *Participación ciudadana*, *Solicitud de Información Pública* y *Servicio de interpretación* para un **9,0%**, **6,4%** y **5,1%** respectivamente.

La Distribución Porcentual de los principales Ejes Temáticos consultados por la población entre 31 a 40 años se puede ver en la Tabla No. 9.

Tabla 9. Distribución Porcentual de los Principales Ejes Temáticos consultados por la población entre 31 a 40 años I Trimestre 2023

Principales ejes temáticos consultados por la población entre 31 a 40 años	Cantidad	%
Inclusión Educativa	13	16,7%
Otros	10	12,8%
Participación Ciudadana	7	9,0%
Solicitud de información Pública	5	6,4%
Servicio de Interpretación	4	5,1%
Inclusión Laboral para la Población Sorda	4	5,1%
OPA: Asistencia técnica sobre Población Sorda	4	5,1%
Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)	3	3,8%
Inclusión Laboral para la Población Oyente	3	3,8%
Asesoría a Estudiantes	3	3,8%
Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas colombiana-español – ENILSCE	3	3,8%
Solicitud de información INSOR	3	3,8%
Traslado por Competencia Derecho de Petición a otras Entidades	2	2,6%
Curso de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Naturales	2	2,6%
Accesibilidad	2	2,6%
Talleres de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Jurídicas	2	2,6%
Intérpretes	2	2,6%
Invitaciones	1	1,3%
Información Estadística	1	1,3%
Inclusión Social	1	1,3%
Solicitud material para personas sordas –Publicaciones.	1	1,3%
Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	1	1,3%
Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes – RENI	1	1,3%
Total	**78**	**100%**

10.1.4 Atención preferencial reportada

Se identifica que durante el I Trimestre de la vigencia, por Atención Preferencial se recibió **1** PQRSD bajo el siguiente descriptor:

Tabla 10. Atención Preferencial
I Trimestre 2023

Atención Preferencial	Cantidad
Honorable Congresista/Senador/Diputado	1
Total	**1**

Al tiempo dentro de la caracterización de los ciudadanos y grupos de valor se identificó la siguiente individualización atendiendo el Grupo Étnico al cual se pertenece:

Tabla 11. Grupo Étnico
I Trimestre 2023

Grupo Étnico	Cantidad	%
Ninguno	171	99,4
Afrocolombiano	1	0,6
Total	**172**	**100**

10.2. Persona Jurídica

De los **139** 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, en las cinco primeras posiciones se identificó que **73** solicitudes fueron presentadas por *Entidades Públicas* para un **52,5%**; seguido con **48** solicitudes de *Entidades Privadas Prestadoras de Servicios* para un **34,5%;** a continuación se ubican las *Entidades Educativas* con **13** solicitudes que representan un **9,4%**; luego, con **3** solicitudes, las *Asociaciones de Sordos* para un **2,2%** y cierra las Asociaciones de intérpretes con **1** solicitud que equivale al **0,7%**. La tabla a continuación presenta la información y su peso porcentual:

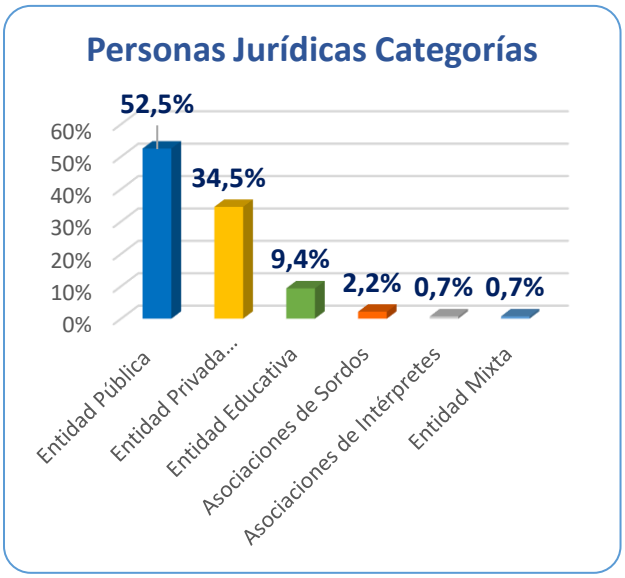
Tabla 12. Personas Jurídicas (Categorías)
I Trimestre 2023

Persona Jurídica	Cantidad	%
Entidad Pública	73	52,5
Entidad Privada Prestadora de Servicios	48	34,5
Entidad Educativa	13	9,4
Asociaciones de Sordos	3	2,2
Asociaciones de intérprete	1	0,7
Entidad Mixta	1	0,7

Total	139	100%

En la gráfica siguiente se podrá visualizar las categorías de personas jurídicas de quienes se recibieron solicitudes durante el I Trimestre de 2023.

Gráfica 12. Personas Jurídicas (Categorías)
I Trimestre 2023



De lo anterior podemos identificar que el INSOR ha brindado asesoría y asistencia técnica a **13** *Entidades Educativas,* con un **9,4%**, especialmente, en la formulación y ejecución de planes y programas orientados a promover el acceso, calidad y permanencia de la población sorda en el sistema educativo.

A partir de esta información se puede deducir también, respecto de la naturaleza jurídica de la entidad que presenta la solicitud que, de los **139** requerimientos de *Personas Jurídicas*, **87** de ellos son presentados por entidades de naturaleza pública, **51** son peticiones de entidades de naturaleza privada y **1** de una entidad de naturaleza mixta. El cuadro siguiente presenta la información:

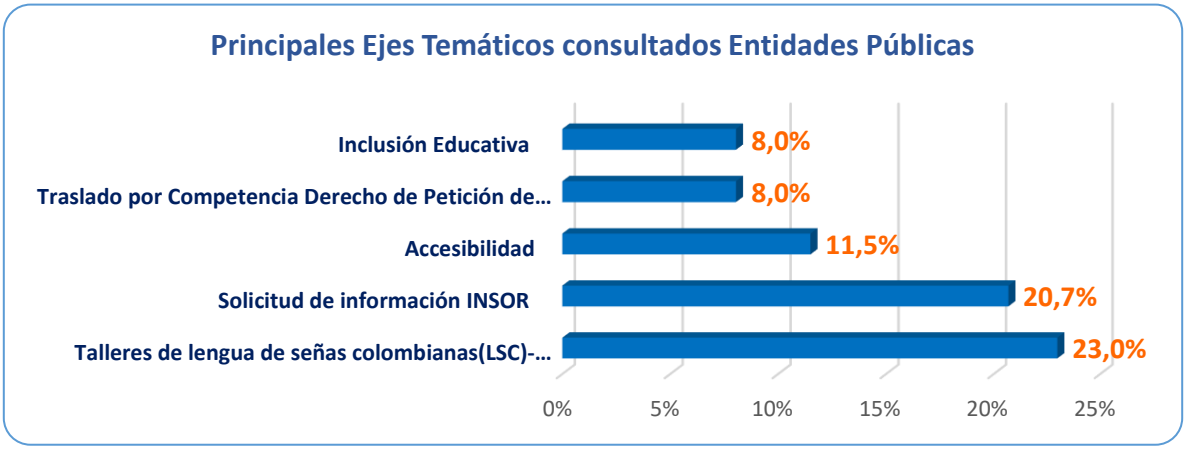
Tabla 13. Personas Jurídicas (Naturaleza)
I Trimestre 2023

Tipo de Naturaleza	Cantidad
Público	87
Privado	51
Mixta	1
Total	139

10.2.1 Principales ejes temáticos consultados por entidades públicas

En la Gráfica No. 13 encontramos los cinco primeros temas más consultados por las **87** Entidades Públicas, a saber: *Talleres de Lengua de Señas Colombiana LSC – Personas Jurídicas* con un **23,0**%; *Solicitud de información INSOR* con un **20,7%**; seguido de *Accesibilidad* con un **11,5%**; los *Traslados por competencia derechos de petición de otras entidades al INSOR* e *Inclusión educativa* representan un **8,0%**.

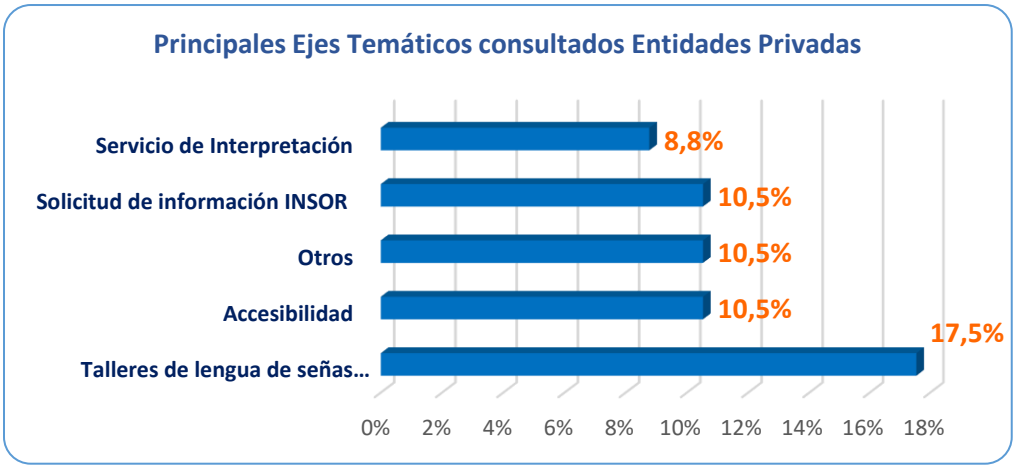
Gráfica 13. Principales Ejes Temáticos Consultados por Entidades Públicas I Trimestre 2023



10.2.2 Principales ejes temáticos consultados por entidades privadas

En la Gráfica No. 14 encontramos los cinco temas más consultados por las Entidades Privadas, a saber: primero fue *Talleres de lengua de señas colombianas (LSC)* con un **17,5%,** seguido por *Accesibilidad*, *Otros y Solicitud de información INSOR* con un **10,5%**; y, en quinto lugar, se halla *Servicio de Interpretación* con un **8,8%**.

Gráfica 14. Principales Ejes Temáticos Consultados por Entidades Privadas
I Trimestre 2023



11. PQRSD Recibidas por departamentos y otros países

A continuación, en la Tabla No.14 se presenta del total de PQRSD recibidas en el periodo, la clasificación 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 **211** solicitudes para un **67,8%;** seguido por el departamento de *Cundinamarca* con **15** solicitudes para un **4,8%**; después con **13** solicitudes se ubica el departamento de *Valle del Cauca* y con **10** y **7** solicitudes se encuentran los departamentos de *Antioquía* y *Santander*; para un **3,2%** y **2,3%** 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 *Argentina, Brasil*, *Chile*, *Estados Unidos*, *México* y *Venezuela*.

Tabla 14. PQRSD Recibidas por Departamentos y otros Países
I Trimestre 2023

Departamentos y Otros Países	Cantidad	%
Bogotá D.C.	211	67,8%
Cundinamarca	15	4,8%
Valle del Cauca	13	4,2%
Antioquia	10	3,2%
Santander	7	2,3%

Tolima	6	1,9%
Huila	4	1,3%
Casanare	4	1,3%
Atlántico	4	1,3%
Cauca	4	1,3%
Caldas	4	1,3%
Caquetá	3	1,0%
Boyacá	3	1,0%
Quindío	2	0,6%
Córdoba	2	0,6%
Sucre	2	0,6%
Chocó	2	0,6%
Risaralda	2	0,6%
Meta	2	0,6%
Arauca	1	0,3%
Cesar	1	0,3%
Putumayo	1	0,3%
Bolívar	1	0,3%
Norte de Santander	1	0,3%
Argentina	1	0,3%
Brasil	1	0,3%
Chile	1	0,3%
EEUU	1	0,3%
México	1	0,3%
Venezuela	1	0,3%
Total	**311**	**100%**

12. Términos de respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

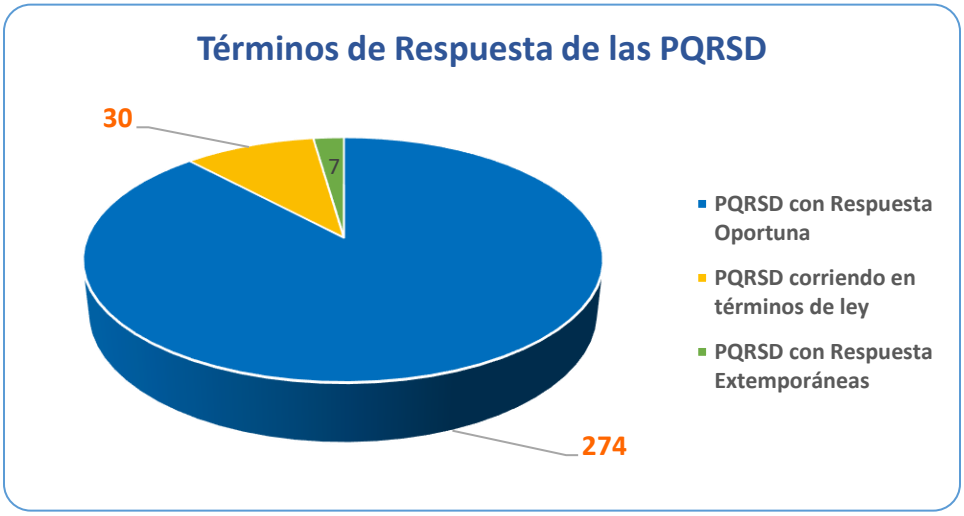
Efectuada la revisión de respuestas dadas por el Instituto Nacional para Sordos - INSOR, se observa que los requerimientos recibidos a la fecha de corte del reporte, 31 de Marzo, se encontraron resueltos dentro de los términos de ley **274** PQRSD, **7** PQRSD fueron resueltas extemporáneamente y existe **30** PQRSD sin finalizar pero se encuentran en términos de ley para ser respondidas.

Tabla 15. Términos de Respuesta de las PQRSD
I Trimestre 2023

Términos de Respuesta de las PQRSD	PQRSD con Respuesta Oportuna	%
PQRSD con Respuesta Oportuna	274	88,0%
PQRSD con Respuestas extemporáneas	7	2,0%
PQRSD corriendo en términos de ley	30	10,0%
Total general	**311**	**100%**

La siguiente gráfica podrá dar cuenta de la gestión y eficiencia administrativa en la gestión de las respuestas a las PQRSD

Gráfica 15. Términos de Respuesta de las PQRSD
I Trimestre 2023



13. Gestión de respuestas de las PQRSD por Dependencias

De conformidad con el Procedimiento Gestión de PQRSD - PRSC01 del Proceso de Relacionamiento con el Ciudadano, el Coordinador del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano (Resolución INSOR 119 de 2022) o su delegado, es el encargado de analizar las PQRSD, teniendo en cuenta el tema a abordar para asignar internamente dentro del 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.

Se evidencia en la Tabla No. 16 que la mayoría de las PQRSD fueron gestionadas por el *Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano* con un total de **120** para un **38,6%,** seguido por la *Subdirección de Promoción y Desarrollo* con **87** requerimientos para un **28,0%** y en tercer lugar se encuentra la *Subdirección de Gestión Educativa* con **49** requerimientos equivalentes al **15,8%.**

Tabla 16. Gestión de Respuesta a PQRSD por Dependencia
I Trimestre 2023

Dependencia	Cantidad	%
Grupo Relación con el Ciudadano	120	38,6%
Subdirección de Promoción y Desarrollo	87	28,0%
Subdirección de Gestión Educativa	49	15,8%
Talento Humano	22	7,1%
Dirección General	12	3,9%
Secretaria General	6	1,9%
Gestión de Bienes y Servicios	4	1,3%
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	4	1,3%
Financiero	3	1,0%
Oficina Asesora Jurídica	3	1,0%
Oficina de Control Interno	1	0,3%
Total	**311**	**100%**

13. Promedio de días hábiles de respuesta

En el análisis de tiempo de respuesta, según la muestra de la Tabla No. 17, encontramos que el promedio total empleado por la entidad es de **6** 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.

Tabla 17. Promedio de Tiempo de respuesta (días hábiles)
I Trimestre 2023

Dependencia	Cantidad	Promedio de Tiempo de respuesta (días hábiles)
Grupo Relación con el Ciudadano	120	6
Subdirección de Promoción y Desarrollo	87	5
Subdirección de Gestión Educativa	49	9

Talento Humano	22	9
Dirección General	12	12
Secretaría General	6	7
Gestión de Bienes y Servicios	4	12
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	4	8
Financiera	3	8
Oficina Asesora Jurídica	3	6
Oficina de Control Interno	1	5
Total	**186**	**6**

14. Efectividad de las respuestas a las PQRSD

Como se ha dejado en evidencia, 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 el primer 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 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/13bfs_ADyykwP2BX9yaZOTu5DNp0MMyKc?usp=sharing en la que se encuentra disponible el registro de derechos de petición con corte a 31 de Marzo de 2023 compilado en el Formato Matriz de Seguimiento PQRSD.

Al tiempo, 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 procedan 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 judicialmente con ocasión a la falta de gestión de una o alguna PQRSD presentada ante la Entidad.

15. Repaso a las PQRSD asignadas y sin finalizar del trimestre anterior

En el IV Trimestre de 2022 se recibieron en total **186** PQRSD y se cuantificaron por tipo de requerimiento (solicitud) de la siguiente manera:

Tabla 18. Tipo de Requerimiento
IV Trimestre 2022

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Derecho de Petición de Interés General y Particular	118	63,4%
Solicitud de Información	38	20,4%
Derecho de Petición de Información Pública	12	6,5%
Derecho de Petición de Copias de Documentos	10	5,4%
Peticiones fuera de la competencia del INSOR	7	3,8%
Solicitudes de los Honorables Congresistas	1	0,5%
Total general	**186**	**100%**

En la Matriz Principal de Seguimiento PQRSD 2022 Ind e Informe, versión que acompaño el INFORME GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) del IV TRIMESTRE de 2022, de las **186** PQRSD, se señaló que de ellas **13** PQRSD quedaron asignadas y sin finalizar pero que se encontraban en términos para la gestión de respuesta. La respuesta fue emitida en lo corrido del mes de Enero de 2023.

De esta manera se garantiza que la totalidad de las **186** PQRSD recibidas en el IV Trimestre de 2022, fueron respondidas por parte de cada uno de los responsables de la gestión de respuesta a dichas solicitudes.

16. Aplicación Decreto 103 de 2015

De conformidad con los dispuesto en el *Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a información* del Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta

parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República*", este Informe se permite publicar todas las solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta, respecto de las solicitudes de acceso a la información pública, lo cual se encuentra registrado en el Formato Matriz de Seguimiento PQRSD 2023.

Acceso a la Información Pública: En 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 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 vínculo 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.

18. Observaciones y Recomendaciones

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

	En el marco de los Indicadores de Riesgos de Corrupción, es importante resaltar que el *Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano* viene realizando como estrategia un seguimiento semanal de las PQRSD, en el cual 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. 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 peticionario y de tal, se comprometa la reputación de la Entidad por omisión de respuesta.
	Al corte de este I Trimestre se recibió **una** solicitud anónima razón por la cual 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 www.insor.gov.co, ingresando a las opciones de la pestaña *Atención y Servicios a la Ciudadanía*, opción *Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – INSOR*, y en la parte inferior seleccionando el botón de *Respuestas a peticiones anónimas*; o podrá llegar a través del vínculo https://www.insor.gov.co/home/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias/#

Allí se encontrará con la siguiente información:

Actualizado: 8 de febrero de 2023

2023 | 2022

- **Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20232500000389 anónimo**
  Fecha de publicación: 8 de febrero de 2023.
  Documento: Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20232500000389 anónimo pdf
- **Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20232500000349 anónimo**
  Fecha de publicación: 8 de febrero de 2023.
  Documento: Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20232500000349 anónimo pdf
- **Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20232500000249, 20232500000289,20232500000309, 20232500000329, 20232500000359 anónimo**
  Fecha de publicación: 2 de febrero de 2023.
  Documento: Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20232500000249, 20232500000289, 20232500000309, 20232500000329, 20232500000359 anónimo pdf
- **Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20232500000279 anónimo**
  Fecha de publicación: 3 de febrero de 2023.
  Documento: Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20232500000279 anónimo pdf
- **Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20232500000269 anónimo**
  Fecha de publicación: 3 de febrero de 2023.
  Documento: Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20232500000269 anónimo pdf
- **Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20232500000299 anónimo**
  Fecha de publicación: 2 de febrero de 2023.
  Documento: Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20232500000299 anónimo pdf
- **Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20232500000319 anónimo**
  Fecha de publicación: 2 de febrero de 2023.
  Documento: Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20232500000319 anónimo pdf
- **Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20232500020861 anónimo**
  Fecha de publicación: 20 de enero de 2023.
  Documento: Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20232500020861 anónimo pdf

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.

En el I Trimestre se realizó al personal de profesionales y contratistas del Grupo Interno de Relacionamiento con el Ciudadano una capacitación con objeto de desarrollar el tema de CÉDULA DIGITAL a fin de conocer las bondades de ésta e iniciar un ejercicio de revisión de los servicios de la entidad que pudiesen estar vinculados.

	El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano en este I Trimestre participó del Plan Institucional de Capacitación mediante un ejercicio lúdico, en el que los servidores y contratistas de la Entidad pudieran identificar algunas características, etapas y procedimiento de gestión a las respuestas de las PQRSD.
	A través de las redes sociales del INSOR se han promocionado los *Canales de Atención* dispuestos para la recepción de las solicitudes de los ciudadanos a fin de ser más cercanos y efectivos en la gestión institucional.
	Finalmente, en el marco del Plan Operativo y teniendo en cuenta las actividades a mejorar la prestación de nuestro servicio, desde el *Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano* con el apoyo del Ingeniero de Sistema responsable de las actualizaciones y mantenimiento de la aplicación de *Gestión Documental ORFEO*, 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 I Trimestre de 2023 se ha realizado varias ***Ventanas de Mantenimiento***, a fin de mantener la lógica de los formatos web actualizados. Con ocasión de estas *Ventana de Mantenimiento* se generaron las PQRSD de PRUEBA identificadas en el Anexo 1, las cuales NO fueron tenidas en cuenta dentro de la *Matriz Principal de Seguimiento PQRSD 2023* para el control de los consecutivos de radicación, por no obedecer propiamente a una solicitud sino a una *Radicación de Prueba*.

ANEXO 1

PQRSD generadas como pruebas de funcionalidad de los nuevos formularios web de recepción de PQRSD

20232500000019 20232500002509 20232500011892			