COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Igualdad

Informe

Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

IV Trimestre 2023

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

INSOR
Instituto Nacional para Sordos

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

INSOR

Instituto Nacional para Sordos

#InclusiónTotal
ParaLaPaz

Cra.: 89A #64c-30 - Bogotá
contacto@insor.gov.co
Tel.: (601) 439 12 21
www.insor.gov.co

INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS – INSOR

Geovani Andrés Meléndres Guerrero

Director General

Helena Patricia Hernández Aguirre

Subdirectora de Promoción y Desarrollo

Luz Mary López Franco

Subdirectora de Gestión Educativa

Diego Armando López Cely

Asesores de Dirección

Documento elaborado por

Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Grupo Interno de Trabajo Relacionamiento con el Ciudadano

Bogotá D.C, enero de 2024

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido 4
1. Introducción 5
2. Objetivo 9
3. Metodología 9
4. Alcance del informe 9
5. Canales de atención de la entidad para la recepción de PQRSD 10
6. Volumen de PQRSD 13
7. Traslados por competencia 14
8. PQRSD por medio de recepción 16
9. Ejes temáticos consultados 18
10. Tipo de Usuario 19
10.1. Persona Natural 20
10.1.1. Distribución por género 22
10.1.2. Condición de discapacidad 23
10.1.3. Rango de edad reportado 25
10.1.4. Atención preferencial reportada 27
10.2. Persona Jurídica 27
10.2.1. Ejes temáticos consultados por entidades públicas 29
10.2.2. Ejes temáticos consultados por entidades privadas 30
11. PQRSD recibidas por departamentos y otros países 30
12. Términos de respuesta a PQRSD 31
13. Gestión de respuestas de las PQRSD por Dependencias 32
14. Promedio de días hábiles para respuesta 33
15. Efectividad de las respuestas a las PQRSD 34
16. PQRSD sin finalizar del trimestre anterior 34
17. Aplicación Decreto 103 de 2015 35
18. Observaciones y Recomendaciones 36

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 las PQRSD formuladas por los ciudadanos durante la vigencia del 01 de octubre al 31 de diciembre 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 el *FORC04 Formato Matriz Principal Seguimiento* PQRSD, diligenciada para la vigencia 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

Consulta de acceso a información pública: Cualquier tipo de información pública, estructurada o no estructurada, disponible en una base de datos o un repositorio digital, asociada a un trámite u otro procedimiento administrativo

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 acceso a la información pública: Cualquier tipo de información pública, estructurada o no estructurada, no asociada a un trámite u otro procedimiento administrativo

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, grupos de valor y a la Dirección General del INSOR, sobre el desempeño de la Oficina de Relacionamiento con el Ciudadano durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2023, respecto a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Consultas, Denuncias y solicitudes de acceso a la información pública que fueron recibidas, 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 PQRSD en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR y del diligenciamiento del *FORC04 Formato Matriz Principal Seguimiento PQRSD* para la vigencia 2023 con base en la información que reposa en los *FOSC07 Formato de recepción de PQRSD_V5*.

4. Alcance del informe

Este informe presenta las solicitudes recibidas por el Instituto Nacional para Sordos - INSOR desde el 01 de octubre y hasta el 31 de diciembre de 2023 que fueron radicadas como 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 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)

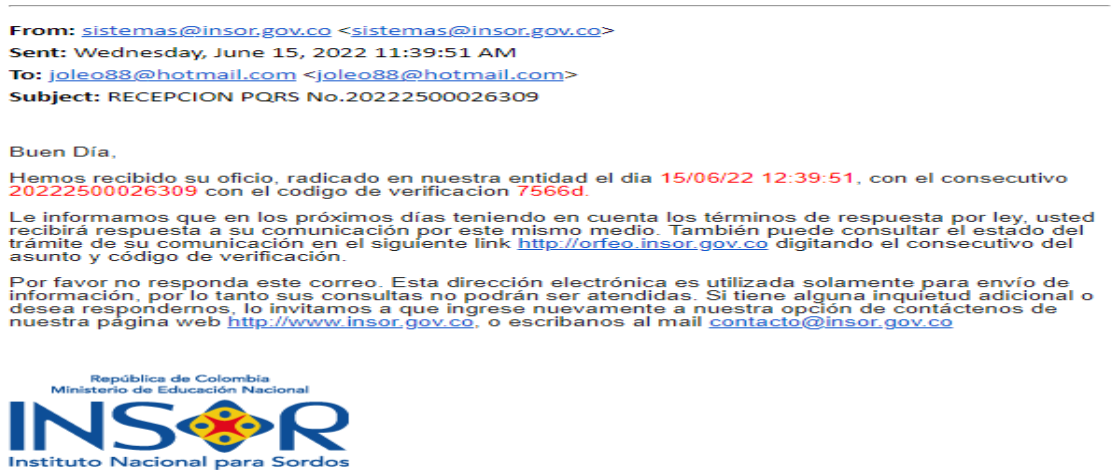
En la Tabla 1, se pueden identificar los distintos canales y sus características, organizados a partir del mecanismo para la recepción de la solicitud (presencial, telefónica y virtual), dispuestos por la Entidad para la recepción de las PQRSD. A saber:

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

Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Atención	Atención Personal	Carrera 89 A No. 64 C 30 Álamos Zona Industrial Bogotá D.C. Colombia	Días hábiles de	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

Presencial	Correo postal y certificado		lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm	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

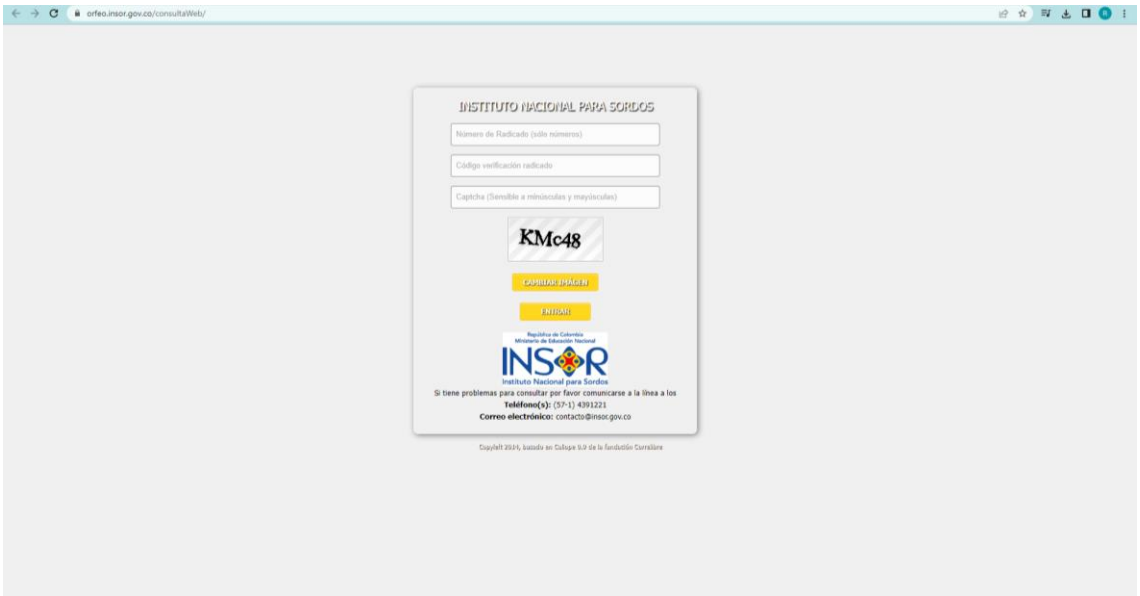
República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional
INSOR
Instituto Nacional para Sordos

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 PQRSD

En el IV Trimestre de 2023 se recibieron en total 149 PQRSD y se cuantificaron por tipo de requerimiento o solicitud de la siguiente manera:

Tabla 2. Tipo de Requerimiento o Solicitud
IV Trimestre 2023

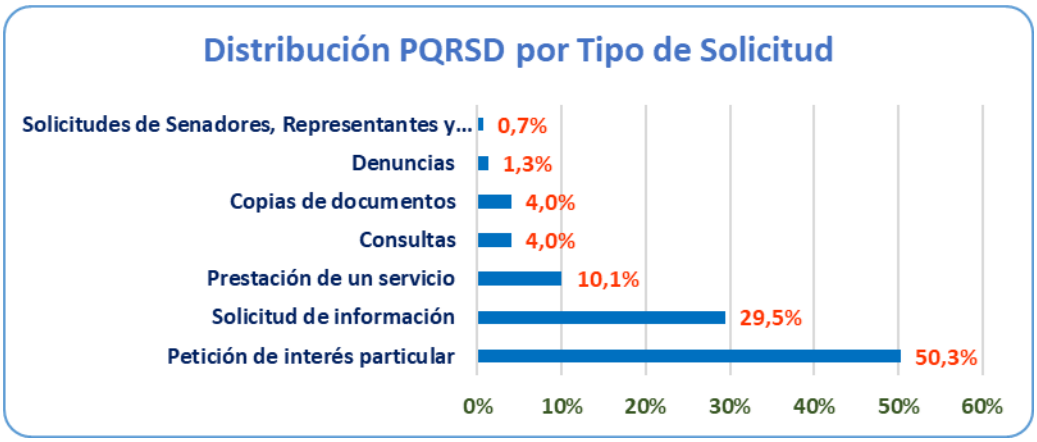
Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Petición de interés particular	75	50,3
Solicitud de información	44	29,5
Prestación de un servicio	15	10,1
Consultas	6	4,0
Copias de documentos	6	4,0
Denuncias	2	1,3
Solicitudes de Senadores, Representantes y Células Legislativas	1	0,7
Recursos	1	0,4
Total general	**149**	**100**

De las 149 PQRSD, en los cinco primeros lugares, se puede observar que el **50,3%** de ellas se clasificaron como *Petición de interés particular*, siendo ésta la solicitud más utilizada por los ciudadanos. En segundo lugar, con un **29,5%** se ubican las de *Solicitud de información;* en tercer lugar, las PQRSD asociadas a *Prestación de un servicio* con un **10,1%**; en cuarto lugar, se encuentran los derechos de petición de *Consulta* con un **4,0%**; y, en quinto lugar, con un porcentaje del **4,0%,** las peticiones de *Copias de documentos*.

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 cuarto trimestre de 2023, así:

Gráfica 1. Distribución PQRSD por Tipo de Solicitud
IV Trimestre 2023



7. Traslados por competencia

Se recibieron **8** *Peticiones fuera de la competencia del INSOR,* las cuales fueron trasladadas a otras Entidades antes de cumplirse los cinco días que estima la ley para el análisis de competencia por parte de la entidad receptora.

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

Se realiza el traslado por competencia de la solicitud en documento fechado y radicado por el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO que sirve al INSOR, señalando el nombre del peticionario, su identificación en caso de contar con ella, la solicitud recibida por parte del INSOR y los documentos anexos presentados por el peticionario y que son fundamento de su solicitud.

En la siguiente tabla se presentan los traslados por competencia realizados por el INSOR a otras entidades:

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

No	Radicado	Entidad	Mes de Traslado	Cantidad
1	20232500008559-20232500008489	Fiscalía General de la Nación	Octubre	2
2	20232500008249	Universidad Nacional de Colombia	Octubre	1
3	20232500008749	Secretaría de Educación Municipal–SEM Neiva	Octubre	1
4	20232500009269	Institución Educativa Técnico Industrial Pedro Antonio Molina	Noviembre	1
5	20232500009609 - 20232500009599 - 20232500009579	Institución Educativa Escuela Normal Superior de Acacías	Diciembre	3
Total general				**8**

Cabe señalar también que el INSOR recibió de otras entidades, **9** peticiones por *Traslado por Competencia*, es decir, fueron radicadas en otras entidades del Estado y luego del estudio de competencia correspondiente, dichas entidades consideraron no ser competentes para resolver y trasladaron las solicitudes al INSOR por considerarla, la entidad competente para responder la solicitud. En la siguiente tabla se presentan los traslados por Competencia recibidos por el INSOR:

Tabla 4. Traslado por Competencia de Otras Entidades al INSOR IV Trimestre 2023

No	Radicado	Entidad	Mes de Traslado	Cantidad
1	20232500008139- 20232500008639-20232500008789	Ministerio de Educación Nacional	Octubre	3
2	20232500008149	Transmilenio S.A.	Octubre	1

3	20232500008199- 20232500008339	Presidencia de la República	Octubre	2
4	20232500008549	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF	Octubre	1
5	20232500009009	Ministerio de la Igualdad y Equidad	Noviembre	1
6	20232500009309	Ministerio de Educación Nacional	Noviembre	1
Total general				**9**

8. PQRSD por medio de recepción

En la Grafica 2 se observan los medios para la recepción de las PQRSD usados para presentar los requerimientos, durante el período analizado, por los ciudadanos y grupos de valor del INSOR.

Gráfica 2. Distribución por medio de recepción
IV Trimestre 2023

De los **149** requerimientos recibidos en la entidad en el IV Trimestre de 2023, se puede observar que el medio más utilizado para radicar solicitudes es el *Correo electrónico* con **108** PQRSD para un **72,5**%; seguido del medio *Sede Electrónica* o *Formato Web* con **20** PQRSD para un **13,4%;** en tercer lugar, el medio *WhatsApp* con **11** PQRSD para un **7,4**%; en cuarto lugar, el medio *Telefónico* con ***6*** PQRSD para un **4,0%,** y en quinto lugar, se ubicó el medio *Presencial* con **3** PQRSD para un **1,3**%.

Es importante señalar que luego de la Emergencia Sanitaria por la Declaratoria de Pandemia por el Covid-19 del año 2020, los usuarios y grupos de valor del INSOR prefieren los medios virtuales para presentar sus solicitudes, siendo ya prácticamente ocasionales las personas que se dirigen personalmente a las instalaciones del INSOR a fin de presentar sus solicitudes.

Los medios más usados por los ciudadanos para establecer contacto con la Entidad en este trimestre fueron el *Correo electrónico* y la comunicación vía *WhatsApp*.

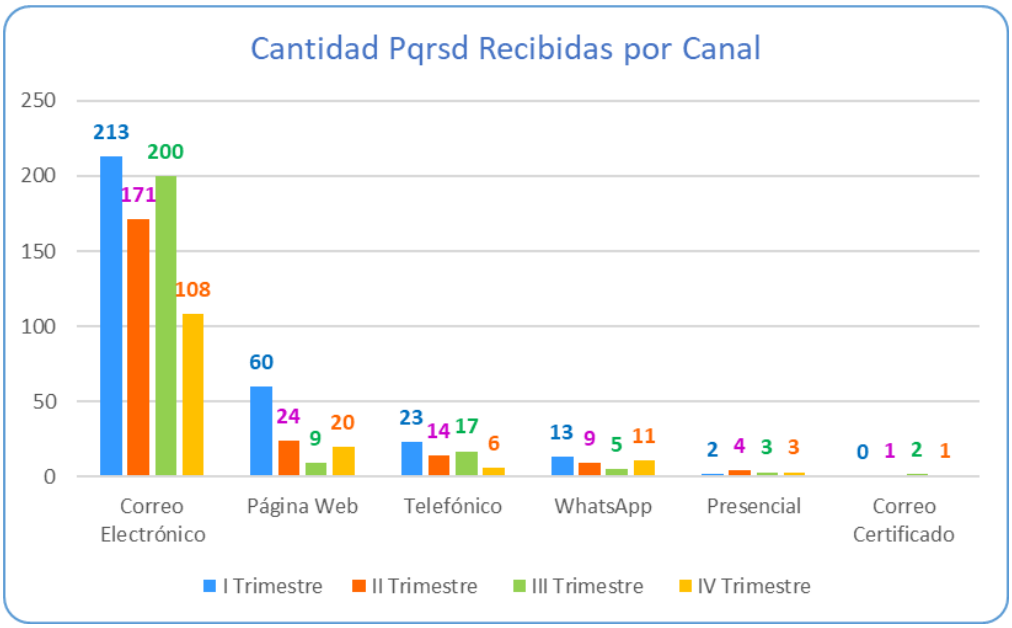
A continuación, en la Tabla No. 5 se presente la distribución por medio y tipo de solicitud.

Tabla 5. Distribución por medio de presentación de la PQRSD IV Trimestre 2023

Canal	Petición de interés particular	Solicitud de información	Prestación de un servicio	Consultas	Copias de documentos	Denuncias	Solicitudes de Senadores, Representantes y Células Legislativas	Total general
Correo Electrónico	57	29	11	4	4	2	1	108
Telefónico	2	1	2	1				6
WhatsApp	6	4			1			11
Página Web	9	7	2	1	1			20
Presencial		3						3
Correo Certificado/Mensajería	1							1
Total general	**75**	**44**	**15**	**6**	**6**	**2**	**1**	**149**

La Gráfica a continuación, presenta una comparación de la cantidad de PQRSD recibidas entre el I, II, III y IV Trimestre de 2023, a saber:

Gráfica 3. Comparación Recepción de PQRSD Trimestres I, II, III y IV de 2023



Se puede concluir que los tres medios de radicación preferidos por los ciudadanos y grupos de valor del INSOR, al radicar sus solicitudes, lo hacen a través del **correo electrónico**, **página web** y **vía telefónica**.

9. Ejes temáticos consultados

En la Tabla No. 6 se enlistan todas las temáticas consultadas durante el IV Trimestre del año 2023 respecto de todas las PQRSD recibidas.

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

Ejes Temáticos	Cantidad	%
Solicitud de información pública INSOR	45	30,2%
Otros	30	20,1%
Talleres de lengua de señas colombianas (LSC) - Personas Jurídicas	14	9,4%
Inclusión Laboral	11	7,4%
Traslado por Competencia Derecho de Petición de otras Entidades al INSOR	9	6,0%
Inclusión Educativa	6	4,0%
Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)	5	3,4%
Servicio de Interpretación	5	3,4%
Accesibilidad (Contenidos accesibles; Producción audiovisual accesible)	4	2,7%
Consulta de acceso a Información Pública INSOR	4	2,7%

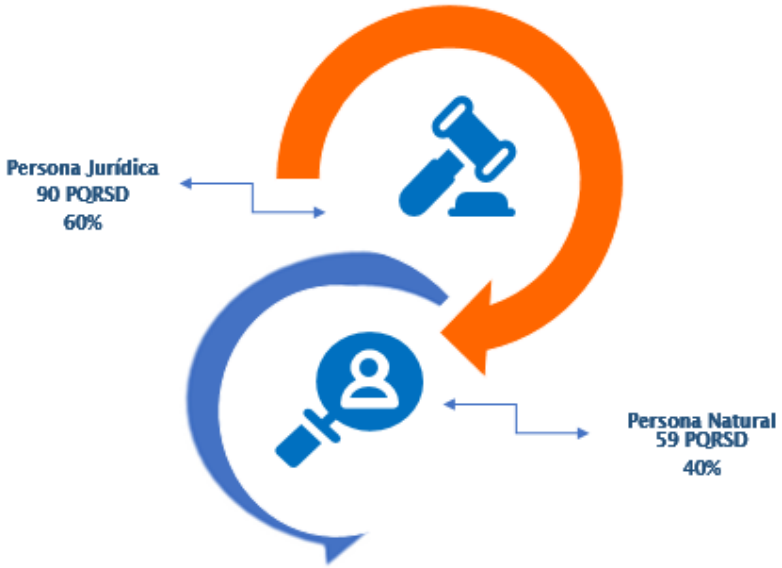
Solicitud de concepto	2	1,3%
Curso de lengua de señas colombianas (LSC) - Personas Naturales	2	1,3%
Inclusión Social	2	1,3%
Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas colombiana-español – ENILSCE	2	1,3%
OPA: Asesoría y asistencia técnica sobre población sorda	2	1,3%
Denuncia	2	1,3%
Asesoría a Estudiantes	1	0,7%
Queja	1	0,7%
Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes – RENI	1	0,7%
Solicitud material para personas sordas –Publicaciones.	1	0,7%
Total	**149**	**100%**

Como se puede observar en la tabla anterior, los cinco ejes temáticos de mayor consulta por parte de los ciudadanos y grupos de valor fueron: en primer lugar, *Solicitud de información pública INSOR* con **45** PQRSD para un **30,2%**; en segundo lugar, *Otros* con **30** PQRSD equivalentes a un **20,1%;** en tercer lugar, *Talleres de lengua de señas colombianas (LSC) - Personas Jurídicas* con **14** PQRSD para un **9,4%;** en cuarto lugar, con **11** PQRSD se encuentra *Inclusión Laboral* para un **7,4%;** y en quinto lugar, con **9** PQRSD equivalente a un **6,0%** se ubican las PQRSD de *Traslado por Competencia Derecho de Petición de otras Entidades al INSOR***.**

10. Tipo de Usuario

De los **149** requerimientos recibidos en la Entidad en el IV Trimestre de 2023, **90** PQRSD que corresponden al **60,0%** fueron presentadas por *Personas Jurídicas* y **59** PQRSD fueron presentadas por *Personas Naturales* para un **40,0%.** La gráfica que se presenta a continuación permite ilustrar los tipos de usuarios, así:

Gráfica 4. Clasificación de los Tipos de Usuarios
IV Trimestre 2023

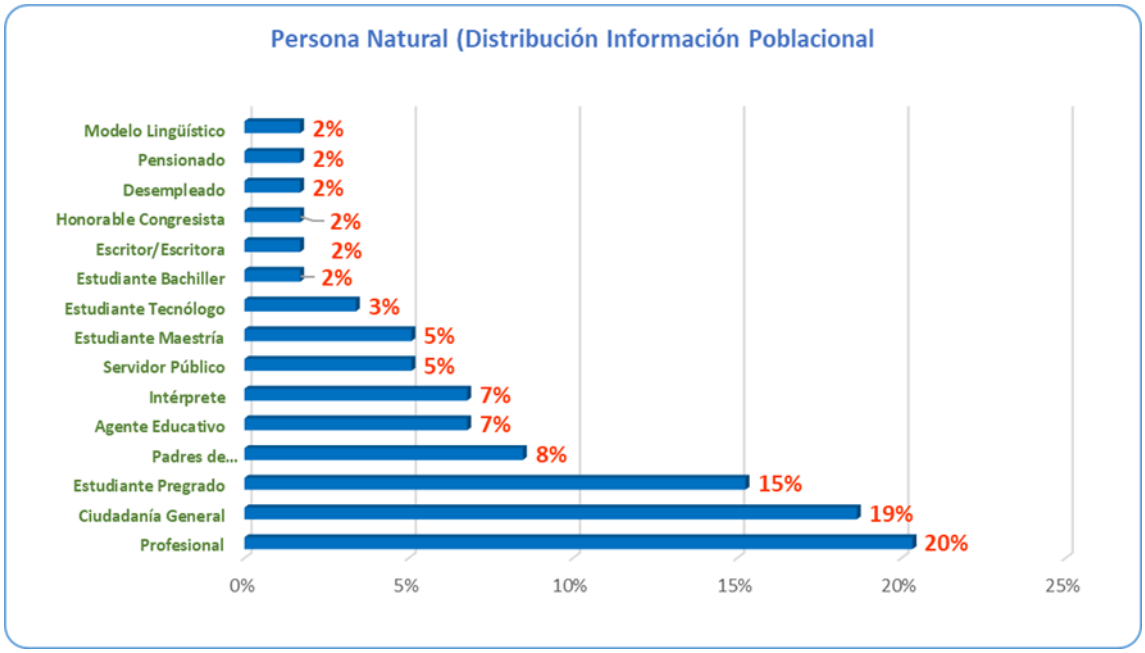


10.1. Persona Natural

Teniendo en cuenta que el formato *adop*tado por el INSOR está diseñado para recibir PQRSD de personas naturales, niños niñas y adolescentes y de anónimos, en adelante se presenta el análisis de la información recibida a través del *FOSC07 Formato de recepción de PQRSD_V5* para Persona Natural, Niños Niñas y Adolescentes y Anónimos.

De los **59** requerimientos recibidos de ***Personas Naturales, Niños Niñas y Adolescentes*** y ***Anónimo*** que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos - INSOR, se identificó dentro de los cinco primeros lugares lo siguiente: el **20,3%,** es decir, **12** solicitudes fueron realizadas por ciudadanos que se categorizaron como *Profesionales*; le sigue la categoría de *Ciudadanía General* con **11** solicitudes equivalentes a un porcentaje de **18,6%**; **9** solicitudes que equivalen al **15,3%** hacen referencia a aquellas PQRSD catalogadas como *Estudiante de Pregrado*; luego encontramos la categoría de *Padres de familia/Cuidadores/Familiares* con **5** solicitudes para un porcentaje de **8,5%;** y cierra *Agente Educativo* con **4** solicitudes para un **6,8%.** La Gráfica 5 permite evidenciar la información descrita correspondiente a este criterio, de la siguiente manera:

Gráfica 5. Persona Natural, Niño Niña o Adolescente y Anónimo
Distribución Información Poblacional
IV 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, Niño Niña o Adolescente y Anónima
(Distribución Información Poblacional)
IV Trimestre 2023

Persona Natural	Cantidad	%
Profesional	12	20,3%
Ciudadanía General	11	18,6%
Estudiante Pregrado	9	15,3%
Padres de familia/Cuidadores/Familiares	5	8,5%
Agente Educativo	4	6,8%
Intérprete	4	6,8%
Servidor Público	3	5,1%
Estudiante Maestría	3	5,1%
Estudiante Tecnólogo	2	3,4%
Estudiante Bachiller	1	1,7%
Escritor/Escritora	1	1,7%
Honorable Congresista	1	1,7%
Desempleado	1	1,7%

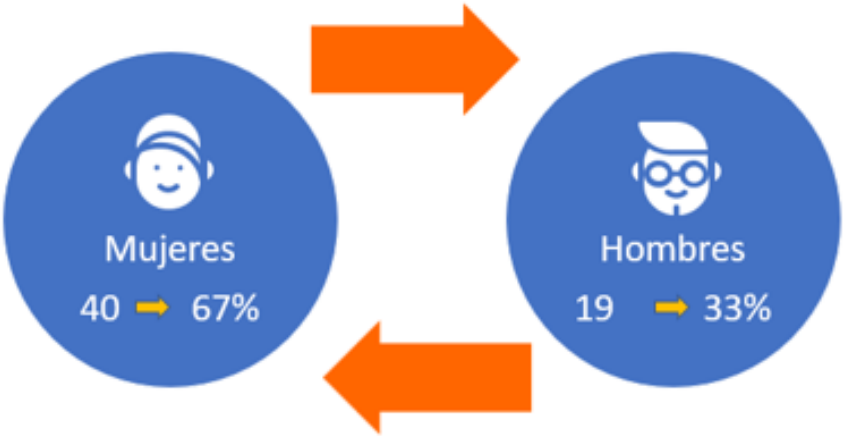
Pensionado	1	1,7%
Modelo Lingüístico	1	1,7%
Total	**59**	**100%**

10.1.1. Distribución por género

De los **59** ciudadanos ***Personas Naturales, Niños Niñas*** y ***Anónimo*** que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos - INSOR, se identificó que un porcentaje del **67%** corresponde a solicitudes realizadas por *mujeres*, y del **33%** de las solicitudes fueron realizadas por *hombres*.

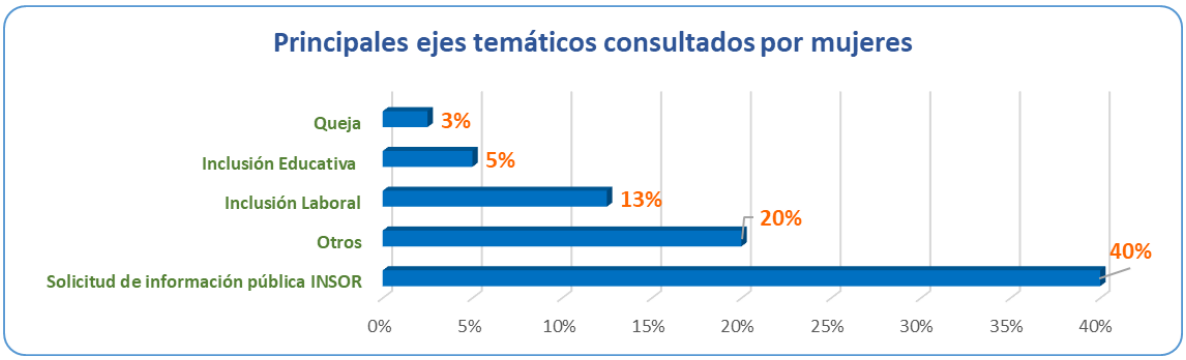
La Gráfica 6 permite identificar visualmente la distribución por género.

Gráfica 6. Distribución por Género
IV Trimestre 2023



En la Gráfica 7, de las **40** PQRSD formuladas por mujeres, analizados los cinco primeros ejes temáticos, se evidencia que, en primer se encuentran **16** requerimientos de *Solicitud de Información Pública INSOR* para un **40%;** en segundo lugar, se encuentran **8** requerimientos de *Otros* para un **20%;** luego, *Inclusión Laboral* con **5** solicitudes para un **13%;** seguido de *Inclusión Educativa* con **2** solicitudes para un **5%;** y cierran, las *Quejas* con **1** solicitudes que representan un **3%** (Frente a estás, se identificó que no correspondían a quejas frente o referentes a servidores públicos del INSOR)**.**

Gráfica 7. Principales ejes temáticos consultados por mujeres IV Trimestre 2023



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

Gráfica 8. Principales ejes temáticos consultados por hombres IV Trimestre 2023

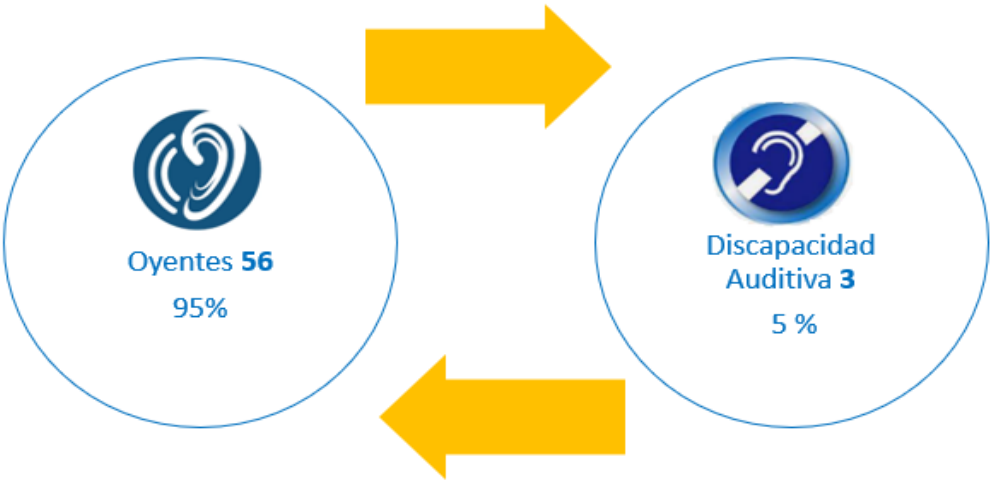
De las **19** PQRSD presentadas por hombres, analizados los cinco primeros ejes temáticos, se evidencia que, en primer lugar, se encuentra el tema de *Solicitud de información pública INSOR* con **8** solicitudes para un **42%**; en el segundo lugar se ubican con **4** solicitudes de *Inclusión Laboral*, que representan un **21%;** en tercer lugar, con un **11%** respectivamente, representado en **2** solicitudes se encuentra la *Inclusión Social*; en cuarto lugar, se encuentra *Otros,* con **1** solicitudes, para un **5%;** y en quinto lugar, se encuentra *Curso de lengua de señas colombianas (LSC) – Personas Naturales,* con **1** solicitudes, para un **5%**.

10.1.2. Condición de discapacidad

Así mismo se realizó el análisis de las **59** PQRSD realizadas por ***Personas Naturales, Niños Niñas y Adolescentes, y Anónimos*** quienes manifestaron poseer o no alguna discapacidad dando como resultado lo siguiente: **56** ciudadanos manifestaron *Ninguna* de lo cual se puede inferir son *Oyentes* y no tienen ninguna discapacidad, ello equivale al **95%** y **3** ciudadanos manifestaron

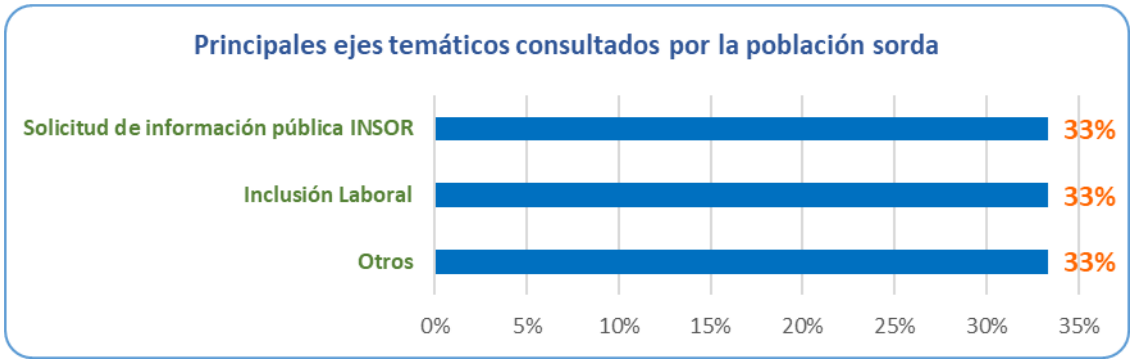
tener la condición de *Discapacidad Auditiva* representando un **5%.** La siguiente gráfica ilustra la información anterior.

Gráfica 9. Condición de Discapacidad Reportada
IV Trimestre 2023



Las temáticas más consultadas por la Población Sorda se presentan en la Gráfica 10 y fueron las siguientes:

Gráfica 10. Principales ejes temáticos consultados por la población sorda
IV Trimestre 2023

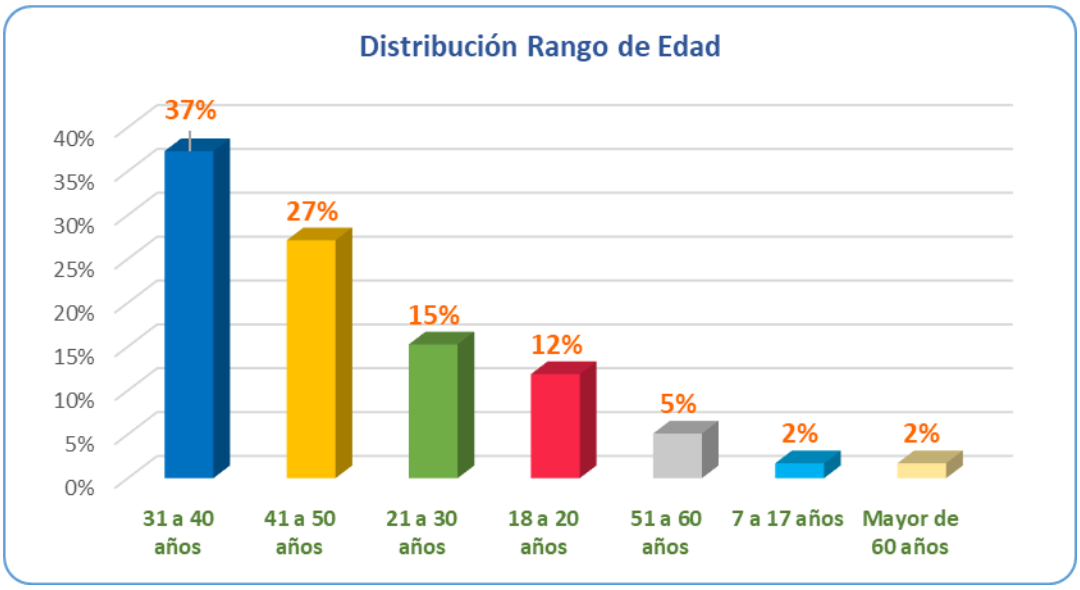


Podemos evidenciar que de las **3** PQRSD de los ciudadanos que se comunicaron con la entidad y que manifestaron presentar la condición de Discapacidad Auditiva, los principales ejes temáticos consultados por ellos fueron: En primer lugar, encontramos el eje de *Solicitud de Información pública INSOR***;** en segundo lugar, encontramos *Inclusión Laboral*; y se encuentra en tercer lugar *Otros*; cada eje temático con **1** solicitud y por ende, cada eje representa el **33.3%**.

10.1.3. Rango de edad reportado

La Gráfica No. 11 nos muestra que de las **59** PQRSD de ***Personas Naturales, Niños Niñas y Adolescentes*** y ***Anónimos***, manifestaron estar en los siguientes rangos de edades: encontramos **22** ciudadanos entre los *31 a 40 años* para un **37%**; tenemos **16** ciudadanos entre los *41 a 50 años* para un **27%**; seguido **9** ciudadanos entre los *21 a 30 años* para un **15%**; contamos **7** ciudadanos en el rango de *18 a 20 años* para un **12%**; y se identifican **3** ciudadanos entre *51 a 60 años* para un **5%**; la descripción hecha se puede apreciar en la siguiente gráfica.

Gráfica 11. Persona Natural (Distribución Rango de Edad)
IV Trimestre 2023



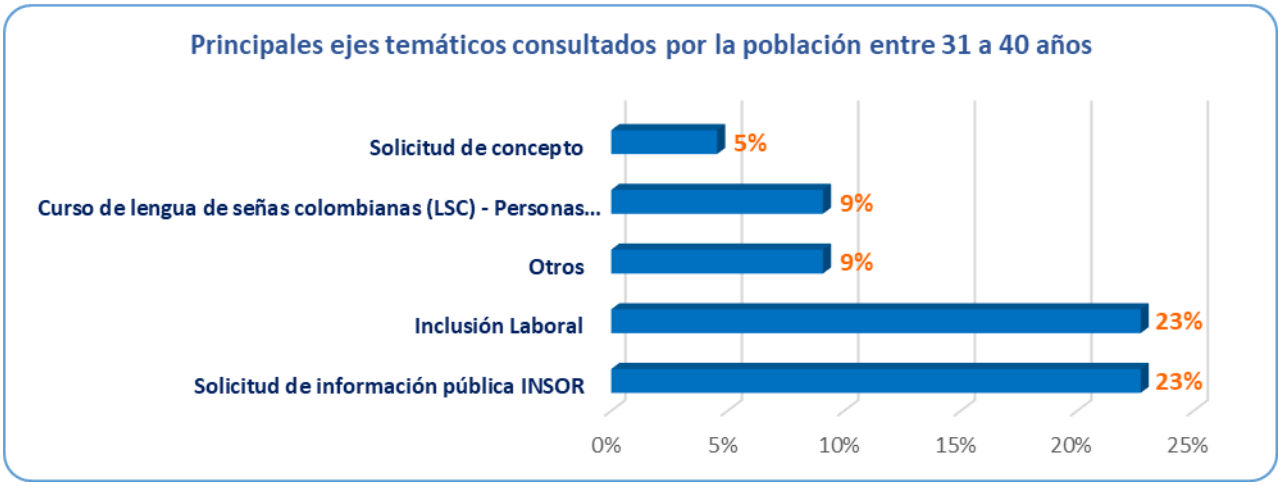
La siguiente tabla presenta los rangos de edad de las personas naturales que presentaron solicitudes y adicionalmente se presenta el peso porcentual de cada criterio.

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

Rango de Edad	Cantidad	%
31 a 40 años	22	37%
41 a 50 años	16	27%
21 a 30 años	9	15%
18 a 20 años	7	12%
51 a 60 años	3	5%
7 a 17 años	1	2%
Mayor de 60 años	1	2%
Total	**59**	**100%**

Teniendo en cuenta que la mayor concentración de solicitudes de las *Personas Naturales* se encuentra en la población con rango de edad *31 a 40 años*, a continuación, se observa en la Gráfica No. 12 los principales Ejes Temáticos consultados por estos ciudadanos en el IV Trimestre de esta vigencia:

Gráfica 12. Principales ejes temáticos consultados por la población entre 31 a 40 años IV Trimestre 2023



La Gráfica No.12 nos muestra que estos **22** ciudadanos se encuentran muy interesados, en los siguientes cinco ejes temáticos, fundamentalmente: En primer lugar, con **5** requerimientos de *Solicitud de información pública INSOR* para un **23%**; en segundo lugar, *Inclusión Laboral con* **5** solicitudes equivalentes al **23%**; en tercer lugar, con **2** solicitudes el eje temático de *Otros* para un **9%;** en cuarto lugar, *Curso de lengua de señas colombianas (LSC) – Personas Naturales* con **2** solicitudes para un **9%** y cierra en el quinto lugar, *las* solicitudes de *Concepto* con **1** solicitud para un **5%**.

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 IV Trimestre 2023

Ejes Temáticos	Cantidad	%
Solicitud de información pública INSOR	5	22,72
Inclusión Laboral	5	22,72
Otros	2	9,09
Curso de lengua de señas colombianas (LSC) - Personas Naturales	2	9,09
Solicitud de concepto	1	4,54

Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas colombiana-español – ENILSCE	1	4,54
Consulta de acceso a Información Pública INSOR	1	4,54
Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)	1	4,54
Queja	1	4,54
Denuncia	1	4,54
Inclusión Educativa	1	4,54
OPA: Asesoría y asistencia técnica sobre población sorda	1	5,54
Total	**22**	**100**

10.1.4. Atención preferencial reportada

Se identifica que durante el IV Trimestre de la vigencia 2023, por Atención Preferencial se recibieron **2** PQRSD bajo el siguiente descriptor:

Tabla 10. Atención Preferencial
IV Trimestre 2023

Atención Preferencial	Cantidad
Adulto Mayor	1
Honorable Congresista / Senador	1
Total	**2**

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
IV Trimestre 2023

Grupo Étnico	Cantidad	%
Ninguno	59	100
Total	**59**	**100**

10.2. Persona Jurídica

De los **90** requerimientos recibidos de *Personas Jurídicas* que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos - INSOR, para realizar consultas de información o recibir asesoría, se identificó que **40**

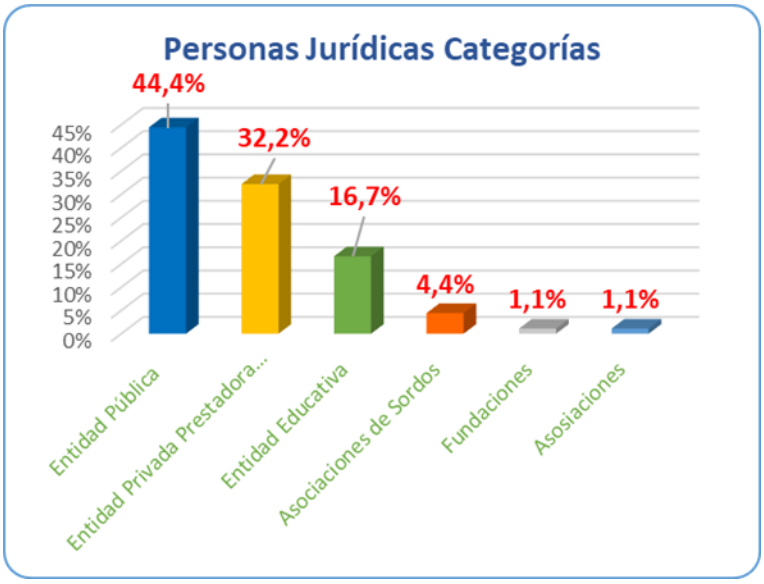
solicitudes fueron presentadas por *Entidades Públicas* para un **44,4%**; seguido con **29** solicitudes de *Entidades Privadas Prestadoras de Servicios* para un **32,2%;** y cierran las *Entidades Educativas* con **15** solicitudes que equivale al **16,7%**. La tabla a continuación presenta la información y su peso porcentual:

Tabla 12. Personas Jurídicas (Categorías)
IV Trimestre 2023

Persona Jurídica	Cantidad	%
Entidad Pública	40	44,4%
Entidad Privada Prestadora de Servicios	29	32,2%
Entidad Educativa	15	16,7%
Asociaciones de Sordos	4	4,4%
Fundaciones	1	1,1%
Asociaciones	1	1,1%
Total	**90**	**100%**

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

Gráfica 13. Personas Jurídicas (Categorías)
IV Trimestre 2023



De lo anterior podemos identificar que el INSOR ha brindado asesoría y asistencia técnica a **15** *Entidades Educativas,* con un **16,7%**, 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 **90** requerimientos de

Personas Jurídicas, **47** de ellos son presentados por entidades de naturaleza pública, **42** son peticiones de entidades de naturaleza privada, y **1** son peticiones de entidades de naturaleza mixta. El cuadro siguiente presenta la información:

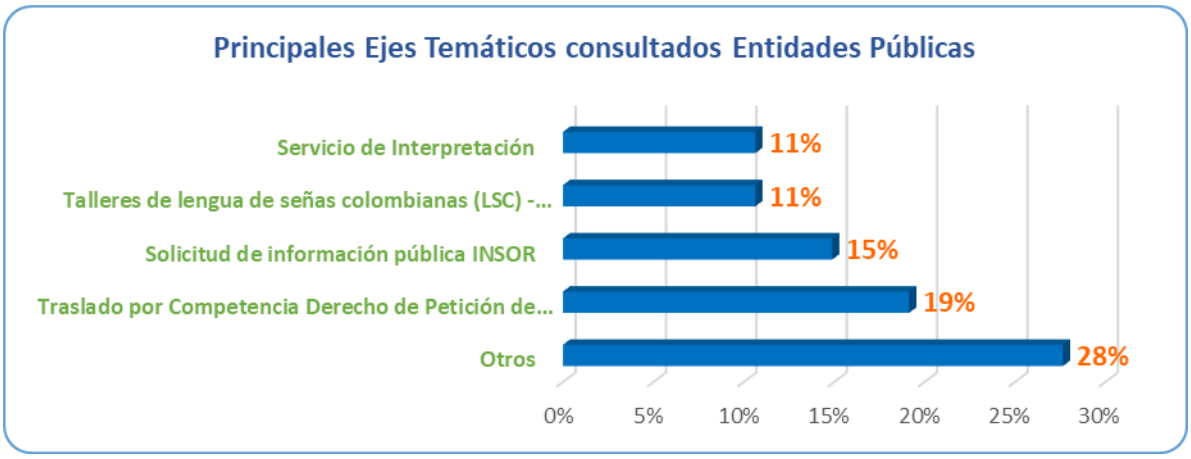
Tabla 13. Personas Jurídicas (Naturaleza)
IV Trimestre 2023

Tipo de Naturaleza	Cantidad
Público	47
Privado	42
Mixta	1
Total	**90**

10.2.1. Ejes temáticos consultados por entidades públicas

En la Gráfica No. 14 encontramos los cinco primeros temas más consultados por las **47** Entidades Públicas, a saber: *Otros* con un **28**%; a continuación, *Traslado por competencia de otras entidades al INSOR* con un **19%**; seguido de *Solicitud de Información pública INSOR* con un peso del **15%**, y finalizan, *Talleres de Lengua de Señas Colombiana LSC – Personas Jurídicas* con un **11%** y *Servicio de Interpretación* representada cada una con un **11%**.

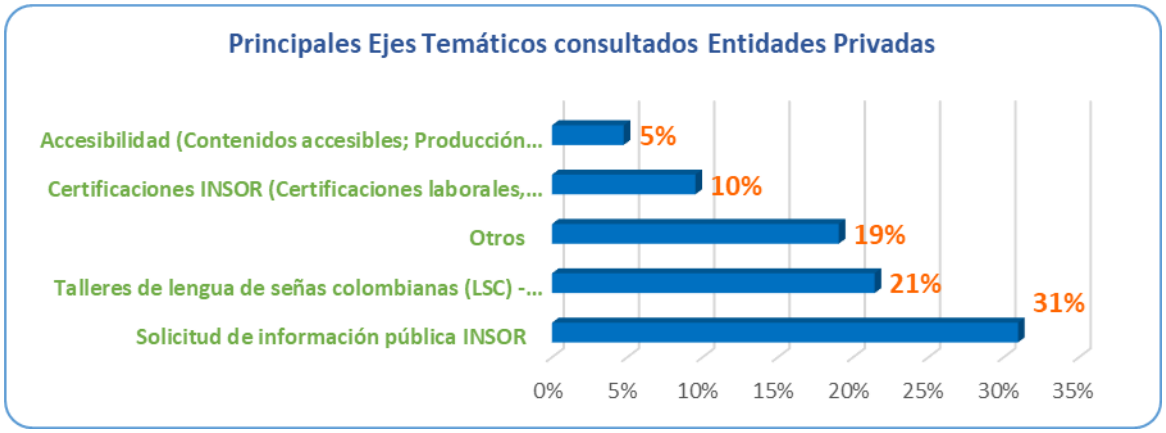
Gráfica 14. Principales Ejes Temáticos Consultados por Entidades Públicas
IV Trimestre 2023



10.2.2. Ejes temáticos consultados por entidades privadas

En la Gráfica No. 15 encontramos los cinco temas más consultados por las Entidades Privadas, a saber: primero fue *Solicitud de Información pública INSOR* con un **31%,** seguido por *Talleres de lengua de señas colombianas LSC – Personas Jurídicas con un* ***21%***, *Otros* con un peso del **19%**; *Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)* con un **10%**; y finalmente, se halla *Accesibilidad (Contenidos accesibles; Producción audiovisual accesible)* con un 5**%**.

Gráfica 15. Principales Ejes Temáticos Consultados por Entidades Privadas
IV 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 **97** solicitudes para un **65,1%;** seguido por el departamento de *Cundinamarca* con **8** solicitudes para un **5,4%**; después con **7** solicitudes se ubica el departamento del *Valle del Cauca* para un **4,7%** y con **5** solicitudes se encuentran el departamento de *Meta* y *Antioquia* para un **3,4%**, cada uno, respectivamente.

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

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

Departamentos y Otros Países	Cantidad	%
Bogotá D.C.	97	65,1%
Cundinamarca	8	5,4%
Valle del Cauca	7	4,7%
Meta	5	3,4%
Antioquia	5	3,4%
Santander	3	2,0%
Huila	3	2,0%
Cauca	3	2,0%
Boyacá	2	1,3%
Bolívar	2	1,3%
Norte de Santander	2	1,3%
México	2	1,3%
Risaralda	2	1,3%
Putumayo	1	0,7%
España	1	0,7%
La Guajira	1	0,7%
Córdoba	1	0,7%
Tolima	1	0,7%
Magdalena	1	0,7%
Atlántico	1	0,7%
Caldas	1	0,7%
Total	**149**	**100%**

12. Términos de respuesta a PQRSD

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 diciembre, se encontraron resueltos dentro de los términos de ley **145** PQRSD, **1** PQRSD fueron resueltas extemporáneamente y existe **3** PQRSD sin finalizar, pero se encuentran en términos de ley para ser respondidas.

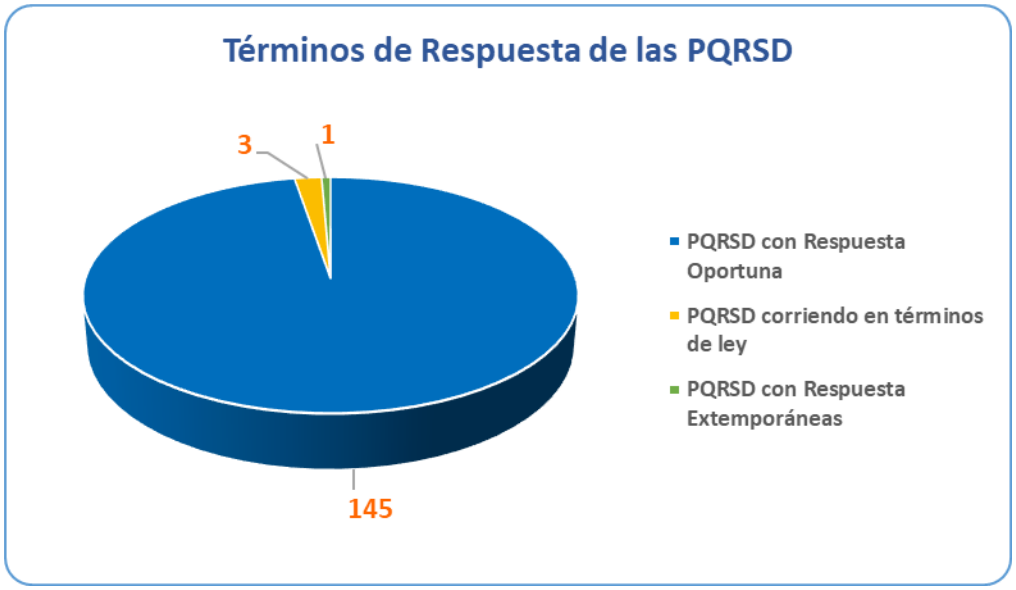
Tabla 15. Términos de Respuesta de las PQRSD
IV Trimestre 2023

Términos de Respuesta de las PQRSD	Cantidad	%
PQRSD con Respuesta Oportuna	145	97%
PQRSD corriendo en términos de ley	3	2%

PQRSD con Respuesta Extemporáneas	1	1%
Total general	**149**	**100%**

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

Gráfica 16. Términos de Respuesta de las PQRSD
IV Trimestre 2023



13. Gestión de respuestas de las PQRSD por Dependencias

De conformidad con el documento *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 direccionar 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 **80** para un **53,7%,** seguido por la *Subdirección de Promoción y Desarrollo* con **18** requerimientos para un **12,1%** y en tercer lugar se encuentra la *Subdirección de Gestión Educativa* con **13** requerimientos equivalentes al **8,7%.**

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

Dependencia	Cantidad	%
Grupo Relación con el Ciudadano	80	53,7%
Subdirección de Promoción y Desarrollo	18	12,1%
Subdirección de Gestión Educativa	13	8,7%
Talento Humano	13	8,7%
Oficina Asesora Jurídica	8	5,4%
Financiero	7	4,7%
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	4	2,7%
Dirección General	3	2,0%
Grupo de Contratación	1	0,7%
Gestión de Bienes y Servicios	1	0,7%
Secretaria General	1	0,7%
Total	**149**	**100%**

14. Promedio de días hábiles para 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 **7** días hábiles de respuesta, de lo cual se puede evidenciar que las respuestas de los requerimientos allegados se están atendiendo dentro del tiempo estipulado por la Ley 1755 de 2015 y sus modificatorias.

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

Dependencia	Cantidad	Promedio de Tiempo de respuesta (días hábiles)
Oficina Asesora Jurídica	8	4
Dirección General	3	6
Grupo Relación con el Ciudadano	80	6
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	4	7
Subdirección de Promoción y Desarrollo	18	8
Secretaria General	1	9
Financiero	7	11
Subdirección de Gestión Educativa	13	11
Talento Humano	13	12
Gestión de Bienes y Servicios	1	12

Grupo de Contratación	1	14
Total	**149**	**7**

15. 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 cuarto 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 diciembre de 2023 compilado en el *FORC04 Formato Matriz Principal de Seguimiento*.

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 proceda a cargar los documentos que demuestran la correcta y oportuna gestión realizada.

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

16. PQRSD sin finalizar del trimestre anterior

En el III Trimestre de 2023 se recibieron en total **236** PQRSD y se cuantificaron por tipo de requerimiento (solicitud) de la siguiente manera:

Tabla 18. Tipo de Requerimiento
III Trimestre 2023

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Petición de interés particular	103	43,6
Prestación de un servicio	56	23,7

Solicitud de información	44	18,6
Denuncias	11	4,7
Copias de documentos	9	3,8
Solicitudes de Senadores, Representantes y Células Legislativas	6	2,5
Petición de interés general	5	2,1
Quejas	1	0,4
Recursos	1	0,4
Total general	**236**	**100**

En la Matriz Principal de Seguimiento PQRSD 2023, versión que acompañó el INFORME GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) del III TRIMESTRE de 2023, de las **236** PQRSD, se señaló que de ellas **12** 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 octubre de 2023.

De esta manera se garantiza, que la totalidad de las **236** PQRSD recibidas en el III Trimestre de 2023, fueron respondidas por parte de cada uno de los responsables de la gestión de respuesta a dichas solicitudes.

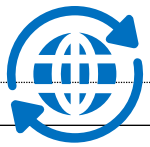
17. Aplicación Decreto 103 de 2015

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 *FORC04 Formato matriz principal de seguimiento*.

Acceso a la Información Pública: En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 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 Ciudadanos y Grupos de Valor podrán consultar los temas de su interés.

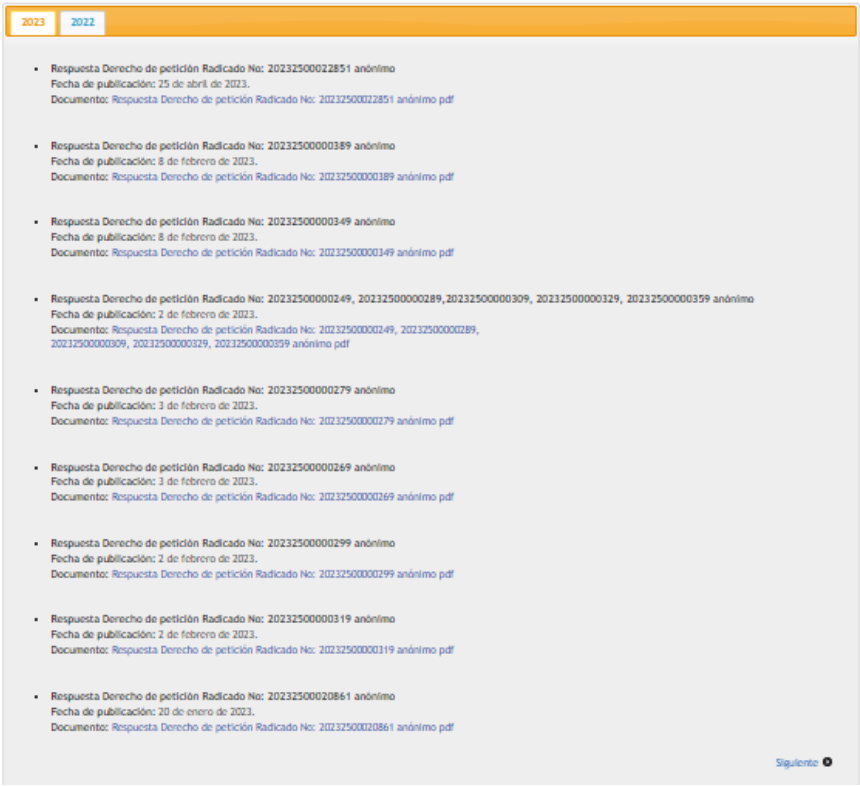
18. Observaciones y Recomendaciones

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

	Se ha identificado la carencia de extensiones telefónicas dentro de las dependencias de la Entidad; antes de la declaratoria de pandemia existía en la entidad **32** extensiones incluidas las **3** de Relacionamiento con el Ciudadano, mientras que a la fecha se identifican tan sólo **12** extensiones incluidas las del Grupo de Relacionamiento con el ciudadano. Así las cosas, las dependencias del INSOR sólo cuentan con **9** extensiones disponibles para atender los requerimientos de la ciudadanía y grupos de valor. En ocasiones se requiere el desplazamiento del servidor público hasta las instalaciones del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano para que atienda una llamada, situación ésta que no corresponde al deber ser. Esta observación está también identificada en el Informe de la Oficina Asesora de Control Interno. Se recomienda valorar la ampliación de las unidades o terminales voz IP para la oportuna gestión de las comunicaciones internas y externas de la Entidad.
	De acuerdo con las mesas de trabajo desarrolladas entre el Grupo de Bienes y Servicios y el de Relacionamiento con el Ciudadano, se recomienda hacer seguimiento a las acciones de mejora frente a los hallazgos y acciones de mejora identificados en el Informe de auditoría sobre Accesibilidad al Medio Físico, desarrollada en mayo del 2023, en el marco de la NTC 6047 de 2013, a fin de garantizar que quienes se acerquen a las instalaciones del INSOR puedan acceder a las instalaciones sin que se les ofrezca dificultad u obstáculos.
	En el III Trimestre el Ministerio de la Igualdad y Equidad realizó la actualización de la imagen corporativa

	institucional de dicha entidad, aplicable a sus entidades adscritas y vinculadas, razón por la cual, el Grupo Interno de Relacionamiento con el Ciudadano debe trabajó durante el IV Trimestre en la actualización de la imagen institucional de todos los documentos, aprobados en Gestión de Calidad. Se realizó la revisión o ajuste de los documentos que lo requerían, en especial, el Formato de Recepción de PQRSD disponible en la Sede Electrónica de la Entidad y de los ejes temáticos que servirán para las acciones operativas de gestión de PQRSD para la vigencia 2024. Se adelantaron actividades de participación de la ciudadanía y grupos de valor en la valoración de ajustes al formulario web. Se recomienda realizar actividades de socialización de los documentos nuevos y/o que fueron actualizados en la dependencia dado que la gestión de respuesta a las PQRSD es una actividad, en ocasiones, transversal. Los gestores de respuesta a las PQRSD deben estar actualizados en los documentos que rigen cómo debe ser la gestión de las peticiones que llegan al INSOR.
	En el marco de los Indicadores de Riesgos de Corrupción, es importante resaltar que el *Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano*, en aras de evitar la posibilidad de afectación reputacional de la Entidad por bajo diligenciamiento de la encuesta de percepción de la satisfacción del ciudadano y grupos de valor, determinó que en cada una de las respuestas emitidas desde el Grupo de Relacionamiento se adoptara un modelo de respuesta que incluye en el texto del correo que se envía, la encuesta de satisfacción. Se sugiere valorar el efecto positivo o no de las acciones tomadas. Así mismo, en aras de minimizar la posibilidad de que los servidores públicos del INSOR reciban dadivas o beneficios a su nombre o por intermedio de terceros, por la omisión de gestión de las denuncias, peticiones, quejas y reclamos, se realiza como estrategia un seguimiento semanal de las PQRSD, el primer día hábil laboral de la semana, en el cual se indica a cada dependencia, cuántas PQRSD tiene asignadas, el estado actual de cada solicitud, la fecha de

	vencimiento y los días restantes para su cierre oportuno. Este seguimiento se envía a los Líderes de Proceso como alerta para evitar el vencimiento de dichas solicitudes. 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. Se recomienda continuar con estas acciones de control sobre la gestión de la PQRSD a fin de lograr que en próximos reportes se evidencie *PQRSD con respuestas extemporáneas.*
	Al corte de este IV Trimestre NO se recibieron solicitudes anónima razón por la cual, no fue necesario proceder a publicar su respectiva respuesta en el vínculo ***Respuestas a peticiones anónimas*****,** al cual se puede 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:



2023 2022

- Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20232500022851 anónimo
  Fecha de publicación: 25 de abril de 2023.
  Documento: Respuesta Derecho de petición Radicado No: 20232500022851 anónimo pdf
- 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

Siguiente

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 o grupos de valor.

En el marco de las acciones planeadas en el Plan Operativo de Capacitación de ORFEO para el presente año, se planeó una capacitación en el mes de octubre, la cual fue llevada a cabo finalmente los primeros días de noviembre, por temas de agenda, dirigida a servidores y contratistas de la Entidad, relativa al procedimiento de gestión de PQRSD.

Durante la vigencia 2023 el Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con el Ciudadano con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas adelantó la revisión del documento *Política de Servicio al Ciudadano* razón por la cual, bajo el entendido de que el documento es un marco de referencia para todos los procesos, es necesario y pertinente dar a conocer y compartir sus fundamentos y orientaciones.

	Con esta actividad se fortalece el conocimiento individual y colectivo de los servidores y contratistas del INSOR acerca de la *Política de Servicio al Ciudadano*, del *Modelo de Relación Estado Ciudadano* y del *Proceso* y *Procedimiento de Gestión de PQRSD*, para mejorar el desempeño laboral y cumplir los objetivos institucionales. Atendiendo los requerimientos del PIC respecto del proceso de inducción y reinducción se brindó capacitación relativa a las funcionalidades de la plataforma ORFEO y a la gestión de respuesta a las PQRSD a los servidores públicos para quienes el Grupo de Talento Humano lo dispuso así. Finalmente, permanentemente el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano ofrece acompañamiento individual a los servidores públicos y contratistas del INSOR, frente a la resolución de dudas, inquietudes o inconsistencias que se presentan en la gestión de respuesta a las PQRSD.
	A través de las redes sociales del INSOR se han promocionado los Canales de Atención *(Presencial; Telefónica; Virtual)* y los *medios* de dispuestos *(Atención Personal; Correo postal y certificado; Línea fija desde Bogotá y Colombia; Aplicativo página Web o Sede Electrónica; y Correo electrónico)* para la recepción de las solicitudes de los ciudadanos a fin de ser más cercanos y efectivos en la gestión institucional. Se evidencia que la gestión comunicativa de divulgación no ha logrado incentivar en los ciudadanos y grupos de valor el uso del Canal de Atención Virtual, especialmente el uso del Formulario Web para la recepción de PQRSD, ya que como se evidencia en este informe, el canal predilecto por los ciudadanos para presentar sus requerimientos o solicitudes sigue siendo el mediante correo electrónico por sobre los otros medios dispuestos. La Relación Estado – Ciudadano del INSOR está dirigida a lograr en el mediano plazo que el acceso a los servicios y trámites de la entidad se realice mediante los medios electrónicos por encima de cualesquiera otros medios. Se

	debe entonces fortalecer la divulgación del uso del formato web para la recepción de PQRSD.
DATOS ABIERTOS – INSOR	Con la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, entre otros temas, se ha venido trabajando respecto de los *Datos Abiertos*, razón por la cual, durante el IV Trimestre de 2023 se publicaron, para acceso permanente y gratuito, los datos no *sensibles* contenidos en la *Matriz Principal de Seguimiento PQRSD 2023* con corte a 19 de diciembre de 2023.
	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 IV Trimestre de 2023 se han realizado varias ***Ventanas de Mantenimiento***, a fin de soportar 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*. Igualmente, se registran y reportan radicados de PQRSD generados por el Sistema Orfeo como falla o error de éste en sus funcionalidades y que fueron necesarios de eliminar a fin de no alterar la información reportada.

ANEXO 1

Relación de PQRSD generadas como prueba de funcionalidad de los nuevos formularios web de recepción de PQRSD o como Falla o Error del Sistema

Prueba	Falla o Error del sistema
20232500008539 20232500008089	20232500008079 20232500008069

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Igualdad

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

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

INSOR