La educación es de todos

Mineducación

INFORME DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) VIGENCIA 2021

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

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

PROCESO DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Lidera la política de servicio al ciudadano, a través de la gestión oportuna y de calidad de PQRSD recibidas en los diferentes canales y el desarrollo de ejercicios de participación ciudadana, con el propósito de facilitar el acceso a sus derechos y contribuir a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

PROCESO DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) INFORME VIGENCIA 2021

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, en cumplimiento de su misión: "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" y de lo estipulado la Ley de Transparencia y el Derecho a la Información Pública, la estrategia Gobierno digital y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, presenta desde el área de Relación con el Ciudadano el informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente a la vigencia 2021.

REPORTE DE PQRSD PRESENTADAS POR LOS DIFERENTES TIPOS DE SOLICITUD DURANTE LA VIGENCIA 2021

A continuación, en la Tabla No.1 se pueden identificar las PQRSD según la clasificación de acuerdo con el tipo de solicitud de la siguiente manera:

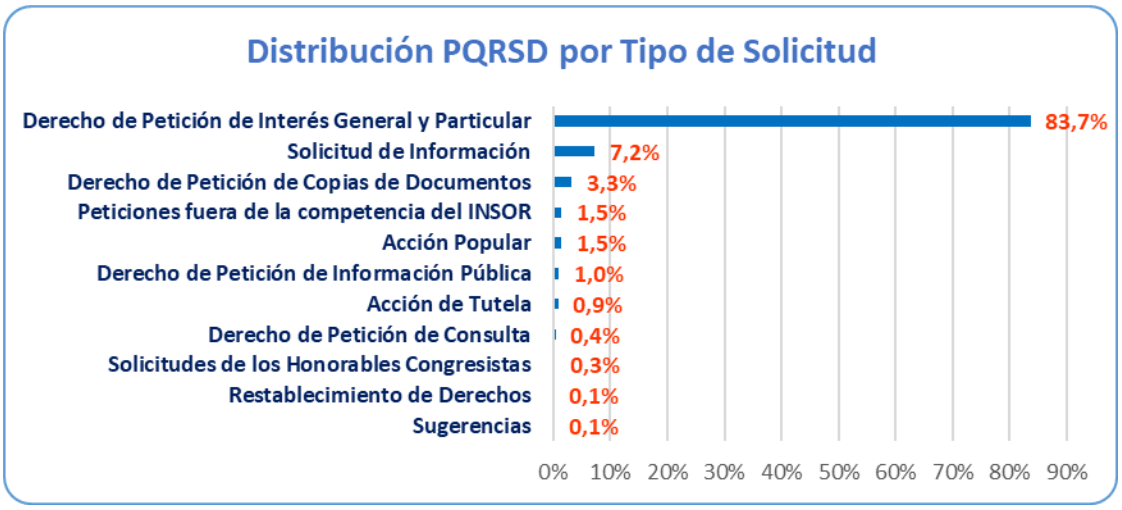
mos zona industrial
www.insor.gov.co / contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

Tabla 1. Tipo de Solicitud Vigencia 2021

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Derecho de Petición de Interés General y Particular	1399	83,7%
Solicitud de Información	121	7,2%
Derecho de Petición de Copias de Documentos	55	3,3%
Acción Popular	25	1,5%
Peticiones fuera de la competencia del INSOR	25	1,5%
Derecho de Petición de Información Pública	17	1,0%
Acción de Tutela	15	0,9%
Derecho de Petición de Consulta	7	0,4%
Solicitudes de los Honorables Congresistas	5	0,3%
Sugerencias	1	0,1%
Restablecimiento de Derechos	1	0,1%
Total general	**1671**	**100%**

Encontrándose que el mayor porcentaje fue para de *Derecho de Petición de Interés General y Particular* con un **83.7%,** seguido de *Solicitud de Información* con un **7,2%,** en tercer lugar se encuentra *Derecho de Petición de Copias de Documentos* con un **3.3%.**

Gráfica 1. Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud - Vigencia 2021



Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

Durante la vigencia 2021 se realizaron **34** traslados por competencias de los siguientes radicados. Ver Tabla No 2.

Tabla 2. Radicados PQRSD (Traslados Por Competencias) Vigencia 2021

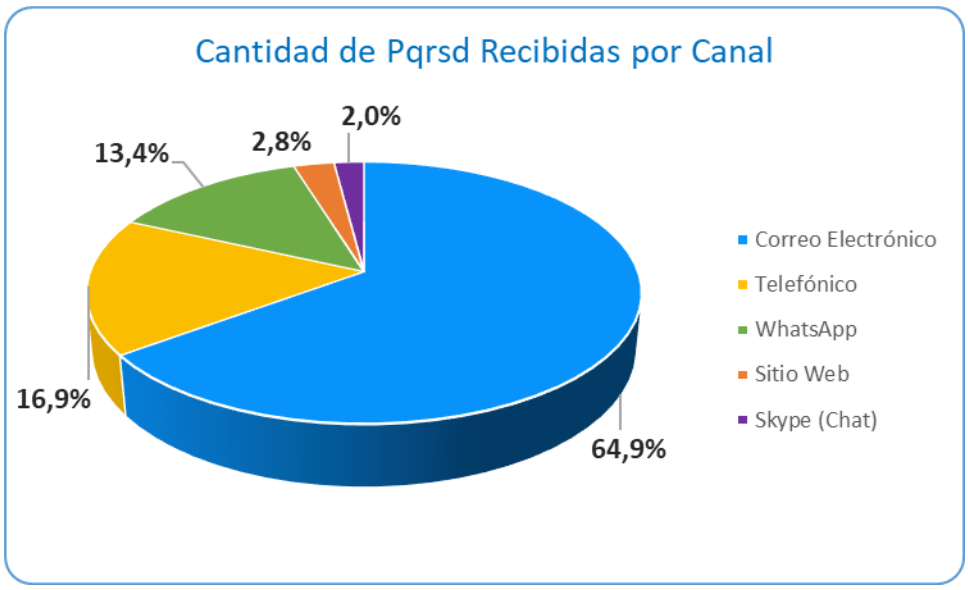
No	Radicado	Entidad	Mes de Traslado	Cantidad
1	20212500000399	Secretaría de Salud, Protección y Bienestar Social-Alcaldía de Tocaima Prosperidad Social	Enero	1
2	20212500001559	Superintendencia Nacional de Salud Supersalud	Enero	1
3	20212500001579	Secretaria Distrital de Integración Social SDIS	Enero	1
4	202125000001999	Prosperidad Social	Febrero	1
5	202125000002089	Ministerio de Salud y Protección Social	Febrero	1
6	20212500000399	Secretaría Distrital de Salud	Abril	1
7	20212500007589	Superintendencia de Industria y Comercio	Abril	1
8	20212500008589	Secretaría Distrital de la Mujer	Mayo	1
9	20212500008709	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Mayo	1
10	20212500009369	Ministerio de Transporte	Mayo	1
11	20212500009659	Secretaría de Salud del Valle del Cauca	Junio	1
12	20212500009739	Secretaría Distrital del Hábitat	Junio	1
13	20212500010149	Ministerio de Salud y Protección Social	Junio	1
14	20212500011259	Ministerio de Transporte	Junio	1
15	20212500011799	Unidad Administrativa Especial del Servicio Público de Empleo	Julio	1
16	20212500012479	Ejército Nacional - Comando de Reclutamiento y control de reservas	Julio	1
17	20212500013749	SED Bogotá	Julio	1
18	20212500013839	Secretaría Distrital de Salud	Agosto	1
19	20212500013919	Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES	Agosto	1
20	20212500014049	Secretaría de Salud y Ambiente de Bucaramanga	Agosto	1
21	20212500014299	Secretaría de Salud de Bogotá	Agosto	1
22	20212500014929	Secretaría de Salud de Barranquilla	Septiembre	1
23	20212500015209	Ministerio de Educación MEN e Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES	Septiembre	1
24	20212500015469	Ministerio del Trabajo	Septiembre	1
25	20212500016369	Secretaría de Salud de Medellín	Septiembre	1
26	20212500017119	Alcaldía y Personería Municipal de La Mesa	Octubre	1
27	20212500017139	Secretaría de Salud de Medellín	Octubre	1
28	20212500018049	Secretaría de Salud de Barranquilla	Octubre	1
29	20212500018219	Consejería Presidencial para la Participación de Personas con Discapacidad	Noviembre	1
30	20212500018429	Secretaría Distrital de Integración Social	Noviembre	1
31	20212500018669	Secretaría Distrital de Salud	Noviembre	1
32	202125000198949	Alcadía Municipal de Aquitania - Boyacá	Noviembre	1
33	20212500019059	Alcaldía de Santiago de Cali	Diciembre	1
34	20212500019309	Secretaría Distrital de Salud	Diciembre	1
Total general				**33**

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

Reporte de PQRSD presentadas por los diferentes canales de atención durante la vigencia 2021

Durante la vigencia de 2021 se recibieron un total de **1.671** PQRSD, en la Gráfica No. 2, se presenta el porcentaje de uso cada uno de los canales de atención por cuales los ciudadanos presentaron sus peticiones.

Gráfica 2. PQRSD Recibidas Canales de Atención -Vigencia 2021



Observándose que el canal más usado fue el *Correo electrónico*, con un **64,9%,** seguido del *Telefónico* con un **16,9%,** cabe aclarar que por la situación de la emergencia sanitaria la entidad no estuvo atendiendo presencialmente en la vigencia del 2021.

Reporte de PQRSD presentadas por los diferentes Ejes Temáticos más consultados durante la vigencia 2021

A continuación, se mencionan las temáticas más consultadas durante la vigencia 2021:

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

Tabla 3. PQRSD por Ejes Temáticos más consultados- Vigencia 2021

Ejes Temáticos	Cantidad	%
Curso de lengua de señas colombianas (LSC)- Personas Naturales	363	21,7%
Intérpretes	226	13,5%
Inclusión Educativa	194	11,6%
Solicitud de información INSOR	123	7,4%
Accesibilidad	112	6,7%
Talleres de lengua de señas colombianas (LSC)- Personas Jurídicas	106	6,3%
Inclusión Laboral para la Población Sorda	86	5,1%
Otros	64	3,8%
Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)	55	3,3%
Asesoría a Estudiantes	54	3,2%
Acciones de Tutelas y/o Acciones Populares	38	2,3%
Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	34	2,0%
Asesoría y Asistencia Técnica	31	1,9%
Servicios en Salud	30	1,8%
Inclusión Laboral para la Población Oyente	28	1,7%
ENILSE Y RENI	26	1,6%
Información Estadística	22	1,3%
Inclusión Social	21	1,3%
Traslado por Competencia Derecho de Petición de otras Entidades	20	1,2%
Solicitud material para personas sordas –Publicaciones.	19	1,1%
Solicitud de información Pública	9	0,5%
Procesos Jurídicos (Expedientes, Restablecimientos de Derechos, Citaciones Audiencias y Notificaciones Judiciales)	9	0,5%
Felicitaciones	1	0,1%
Total	**1671**	**100%**

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

Los temas de mayor afluencia para esta vigencia fueron: *Curso de lengua de señas colombiana-LSC Persona Natural* con un **21.7%** del total de las PQRSD recepcionadas por la entidad, seguido de lugar, *Intérpretes* con el **13.5%**, en tercer lugar, *Inclusión Educativa* con un **11,6%**, en cuarto lugar, Solicitud de Información con **el 7.4%,** en quinto lugar, *Accesibilidad* con un **6.7%**, en sexto lugar encontramos *Talleres de sensibilización de lengua de señas colombiana-LSC Personas Jurídicas* con un **6.3%,** y finalmente, *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con un **5.1%**

Como se evidenció la temática más consultada por los ciudadanos está relacionada con *Cursos de lengua de señas colombiana-LSC*. Es importante informar al **Ministerio de Educación Nacional,** con el fin de que esta formación sea oferta desde el sector, a fin de que exista mayor demanda con respeto a este curso de formación.

Gráfica 3. PQRSD por Ejes Temáticos más consultados- Vigencia 2021

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

Reporte de PQRSD presentadas por los diferentes Tipo de Solicitantes durante la vigencia 2021

De los **1.671** requerimientos recibidos por la entidad desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2021, **1.014** que corresponden al **60.7%** fueron remitidas por *Personas Naturales*, **652** que corresponden al **39%**, fueron realizados por *Personas Jurídicas, 3* fueron remitidas por apoderados con el **0,2%**, y **2** PQRSD con el **0,1%**, fueron realizados por *Niño, Niña, Adolescente.*

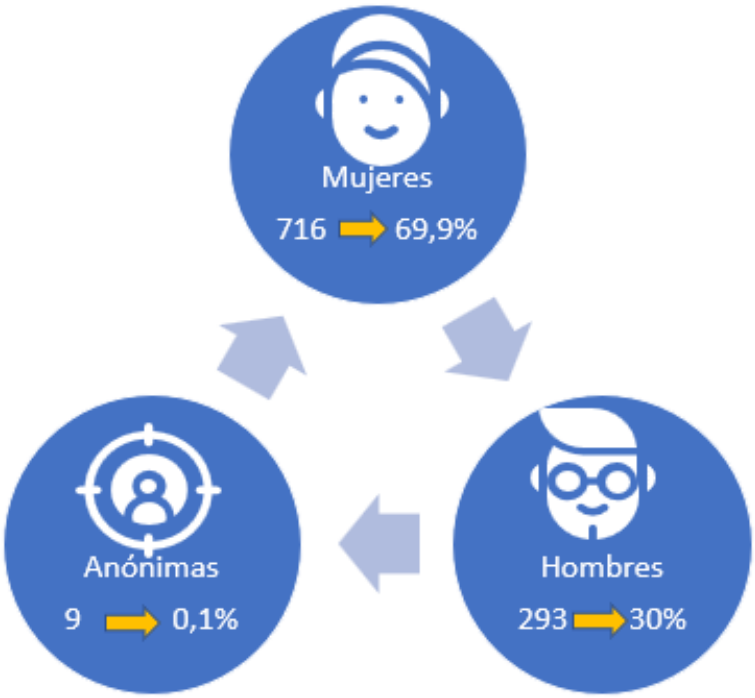
Gráfica 4. Tipo de Solicitante - Vigencia 2021

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

Distribución por Género

De los **1.014** ciudadanos *Personas Naturales y Niño, Niña, Adolescente* que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos, para realizar derechos de petición de interés general y particular, consultas de información o recibir asesorías, se identificó que el **69.90%** corresponde a solicitudes realizadas por mujeres y el **30%** a solicitudes realizadas por hombres. Adicional se recibieron **9** PQRSD anónimas que equivalen al **0,1%**.

Gráfica 5. Distribución Por Sexo - Vigencia 2021



Rango de Edad

De las **1.014** PQRSD realizadas por *Personas Naturales. apoderados y Niño, Niña, Adolescente*, encontramos que los ciudadanos que más consultaron a la entidad tienen un rango promedio de edad entre *21 a 30 años* con el **31.3%**, seguido de los

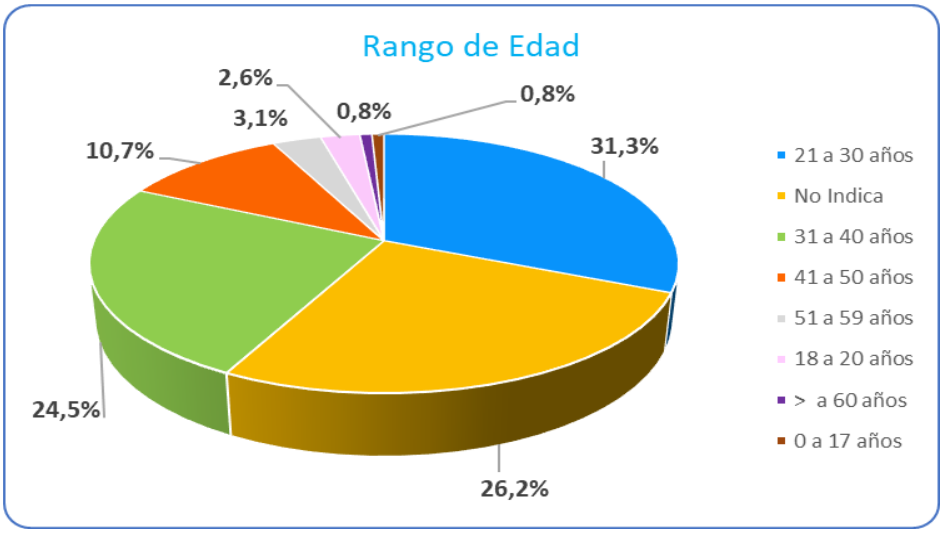
Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

que manifiestan con el ítem no indica con el **26.2%**, en tercer lugar, entre *31 a 40 años* con el **24.5%** y finalmente en el cuarto lugar los de *41 a50 años* con un **10.7%**.

Tabla 4- Rango de Edad - Vigencia 2021

Rango de Edad	Cantidad	%
21 a 30 años	319	31,3%
No Indica	267	26,2%
31 a 40 años	249	24,5%
41 a 50 años	109	10,7%
51 a 59 años	32	3,1%
18 a 20 años	26	2,6%
> a 60 años	8	0,8%
0 a 17 años	8	0,8%
Total	**1018**	**100%**

Gráfica 6. Rango de Edad -Vigencia 2021

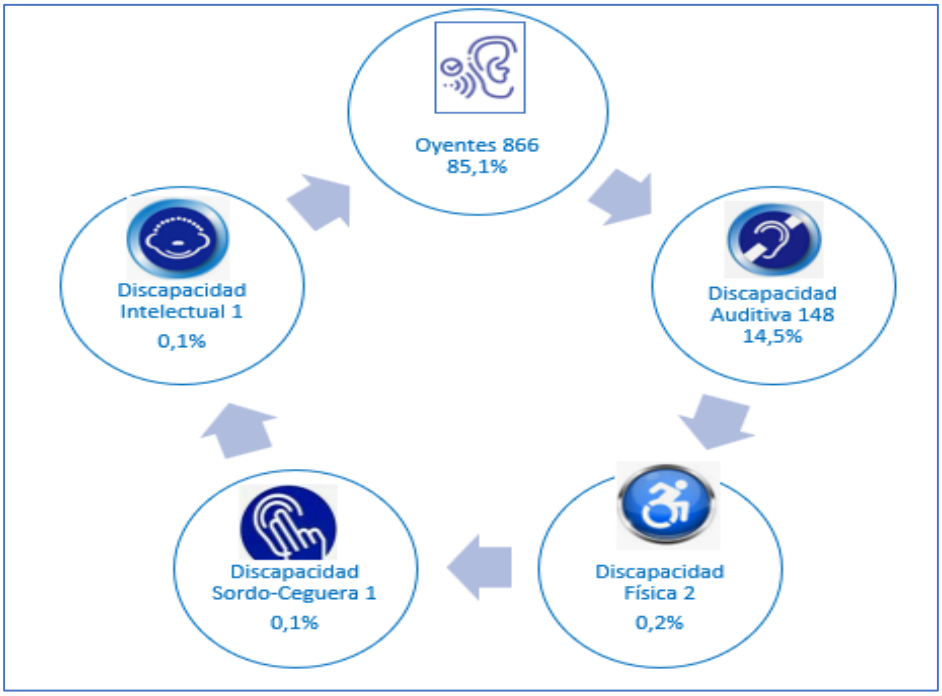


Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

Condición de Discapacidad Reportada

Así mismo se realizó el análisis de las **1.014** PQRSD realizadas por *Personas Naturales, apoderados y Niño, Niña, Adolescente,* quienes manifestaron poseer o no una discapacidad dando resultado lo siguiente: **866** *Personas Naturales* manifestaron ser oyentes y no tener ninguna discapacidad equivalente al **85.1%**, por otra parte **148** ciudadanos manifestaron tener *discapacidad Auditiva* con un **14.5%, 2** personas manifestaron tener *Discapacidad Física* con un **0.2%** y **1** persona manifestó tener una Discapacidad *Sordoceguera con* un **0.1%.**

Gráfica 7. Tipo de Discapacidad - Vigencia 2021



Atención Preferencial

De las **1.671** PQRSD recibidas durante la vigencia 2021, se recibieron **31** PQRSD de atención preferencial, equivalente al **1.8%.**

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

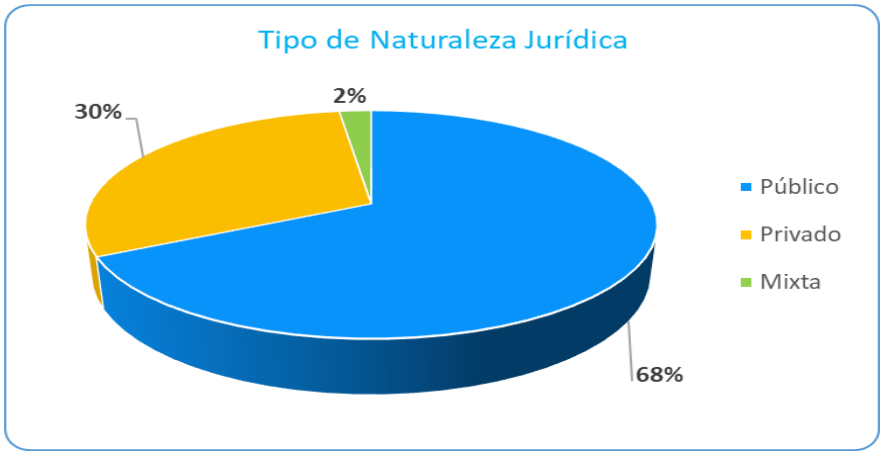
Tabla 5. Atención Preferencial - Vigencia 2021

Atención Preferencial	Cantidad
Periodista	9
Adulto Mayor	8
Niño, Niña o Adolescente	8
Honorable Congresista/Senador/Diputado	5
Desplazado	1
Total	**31**

Personas Jurídica

De las **652** PQRSD de *Personas Jurídicas* recepcionadas por la entidad encontramos la siguiente clasificación por: Tipo Naturaleza Jurídica

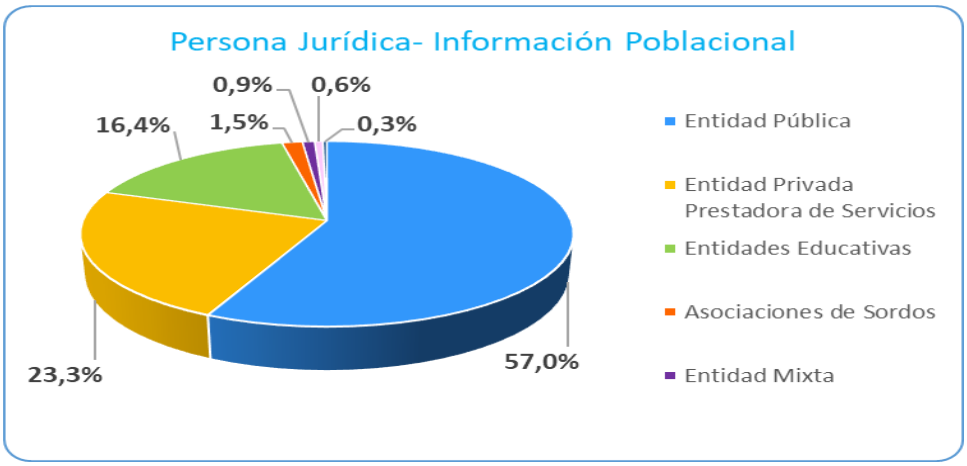
Gráfica 8. Tipo Naturaleza Jurídica- Vigencia 2021



Encontrando que el **68%** de esta son *Entidades Públicas*, el **30%** son *Entidades Privadas* y el **2%** son *Entidades Mixtas*. De igual forma encontramos que el **23.3%**, son Entidades privadas prestadoras de servicios, el **16.4 %** son Entidades *Educativas* y el **1.5%** que pertenecen a A*sociaciones de Sordos*.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

Gráfica 9. Persona Jurídica-Información Poblacional-Vigencia 2021



A continuación, identificamos que el **25.4%** de las *Personas Jurídicas* pertenecen al *Sector Educación*, seguido del *Sector de Servicios* con el **23.4%** y en tercer lugar el *Sector Justicia y del Derecho* con un **10.3%**.

Tabla 6. Persona Jurídica (Sectores) - Vigencia 2021

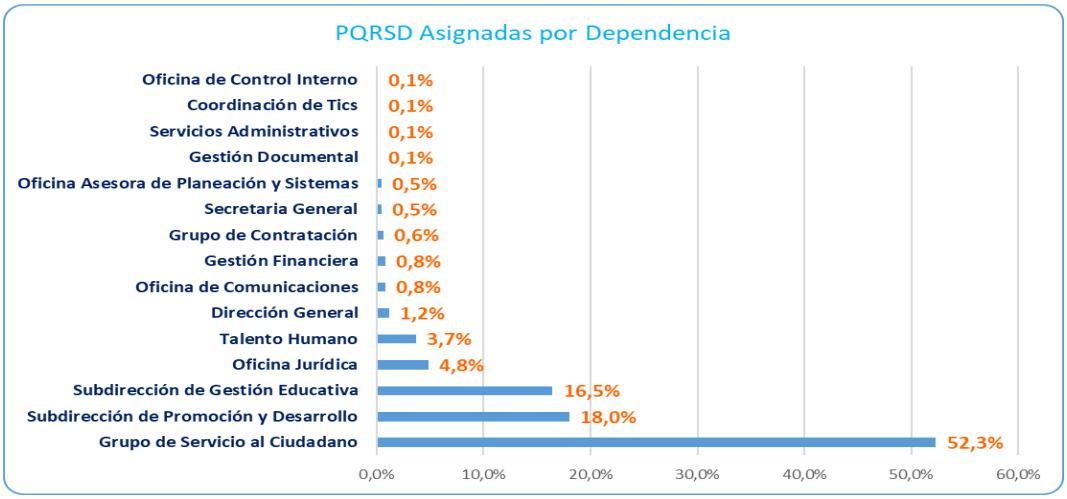
Sectores	Cantidad	%
Sector Educación	166	25,4%
Sector de Servicios	153	23,4%
Sector Justicia y del Derecho	67	10,3%
Territorial (Municipal)	45	6,9%
Sector Salud y Protección Social	35	5,4%
Sector Trabajo	20	3,1%
Sector de Comercio, Industria y Turismo	15	2,3%
Sector de Comunicaciones	14	2,1%
Sector Cultura y Deporte	13	2,0%
Sector Financiero	13	2,0%
Total PQRSD Persona Jurídica	**653**	**100%**

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

PQRSD por Dependencias

Del total de PQRSD, recibidas en el año 2021, se observa que, fueron gestionados por el *Grupo de Relación con el Ciudadano* **874** con el **52.3%**, seguido por la *Subdirección de Promoción y Desarrollo* con **18%** que corresponde a **301** requerimientos. En tercer lugar, se encuentra la *Subdirección de Gestión Educativa* con **16.5 %** correspondiente a **275** PQRSD.

Gráfica 10. PQRSD Asignadas por Dependencia- Vigencia 2021



Oportunidad de las respuestas de las PQRSD durante la vigencia del 2021.

Durante la vigencia de 2021 de las **1.671** PQRSD recibidas en el INSOR se contestaron de manera oportuna **1.656** que equivale al **99%** y con respuesta dando cumplimiento al Decreto 491 de 2017, brindada en los términos establecidos en este decreto fueron **15** que equivalen al **0.9%**.

Promedio de Días Hábiles de Respuesta

Para la vigencia 2021 los días promedio de respuesta de las **1.671** PQRSD recepcionadas por la entidad, se cumplió con la meta propuesta obteniendo la gestión de todas las dependencias con un promedio es de **3** días hábiles. A continuación, se detalla el promedio por cada dependencia:

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

Tabla 7. Promedio de Días Hábiles de Respuesta- Vigencia 2021

Dependencia	Cantidad	Promedio de Tiempo de respuesta (días habiles)
Grupo de Servicio al Ciudadano	874	1
Oficina de Comunicaciones	14	2
Secretaria General	8	3
Grupo de Contratación	10	3
Subdirección de Promoción y Desarrollo	301	3
Gestión Documental	2	4
Gestión Financiera	13	5
Servicios Administrativos	2	6
Dirección General	20	6
Oficina Jurídica	81	7
Coordinación de Tics	1	9
Subdirección de Gestión Educativa	275	9
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	8	10
Oficina de Control Interno	1	10
Talento Humano	61	11
Total	1671	3,7

PQRSD Recibidas por Departamentos y Otros Países

Para la vigencia 2021 las solicitudes de mayor afluencia fueron: la ciudad de *Bogotá D.C* con un 56.6%, seguido del departamento de *Cundinamarca* con un 13.0% y en tercer lugar el departamento de *Antioquia* con un 4.4%. Ver tabla No. 8

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

Tabla 8. PQRSD Recibidas por Departamentos y Otros Países - Vigencia 2021

Departamentos y Otros Paises	Cantidad	%
Bogotá D.C.	945	56,6%
Cundinamarca	217	13,0%
Antioquia	73	4,4%
Boyacá	51	3,1%
Santander	45	2,7%
Tolima	35	2,1%
Valle del Cauca	31	1,9%
Atlántico	31	1,9%
Meta	27	1,6%
Casanare	23	1,4%
Magdalena	21	1,3%
Norte de Santander	19	1,1%
Bolívar	18	1,1%
Huila	15	0,9%
Cauca	14	0,8%
Caldas	14	0,8%
Risaralda	13	0,8%
Quindío	12	0,7%
Cesar	9	0,5%
Nariño	7	0,4%
Arauca	7	0,4%
Caquetá	6	0,4%
Guaviare	4	0,2%
E.E.U.U.	4	0,2%
Ecuador	3	0,2%
La Guajira	3	0,2%
México	3	0,2%
Sucre	3	0,2%
Córdoba	3	0,2%
España	3	0,2%
Putumayo	2	0,1%
Brasil	2	0,1%
Amazonas	1	0,1%
Italia	1	0,1%
Chocó	1	0,1%
Pasto	1	0,1%
Guainía	1	0,1%
San Andrés Isla	1	0,1%
Perú	1	0,1%
Canadá	1	0,1%
Total	**1671**	**100%**

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

PARTICIPACION CIUDADANA

Al Día Con La Dirección

Consiste en el espacio de la Alta Dirección con la ciudadanía, la oficina de Relación con el Ciudadano realizo esta actividad tan importante por medio virtual y durante la vigencia se han llevado a cabo espacios con los siguientes participantes:

- Asociación de Sordos de Inclusión Social en Bogotá – ASISBOG
- German Guerrero ciudadano sordociego
- Wilfredo de Jesús Ibarra

En estos espacios, se brindó información sobre la gestión del INSOR, y se escucharon las propuestas e inquietudes de los participantes.

En cuanto a la participación ciudadana se realizaron varias mesas de trabajo con la oficina de planeación y sistemas, gestión educativa y promoción de derechos, donde se desarrollaron y se publicaron en el ITS los siguientes productos:

- Protocolo para el desarrollo de espacios de Rendición de Cuentas
- Guía para la gestión de espacios de participación ciudadana
- Formato informe ejercicios de participación ciudadana
- Formato cronograma de participación ciudadana y rendición de cuentas
- Formato encuesta de evaluación de espacio de rendición de cuentas.

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

A continuación, se exponen los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta durante la vigencia del 2021, la cual contiene categorías tales como población encuestada, percepción sobre la atención recibida a través de los canales establecidos actualmente que son: *Presencial, Telefónico(celular), Correo electrónico, Página web, Video llamada en LSC (Skype) y Correo certificado*, en el que se

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

contemplan aspectos tales como: actitud del servidor que les atendió, tiempo de respuesta, claridad de la información, conocimiento del servidor y la respuesta recibida.

Resultados Obtenidos

Se realizó la medición a través de los indicadores establecidos por la oficina de Relación con el Ciudadano con la asesoría de Planeación, para la vigencia 2021, los cuales a continuación, se relacionan:

1. ***Indicador de Cumplimiento***: cuyo objetivo estratégico es fortalecer la gestión del INSOR mediante la apropiación de la capacidad institucional y la articulación interna e interinstitucional, para propiciar condiciones de atención a las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés, con criterios de valor, confianza y satisfacción. Meta 100%.

   Nivel de cumplimiento en la atención a PQRSD, en el 2021, fue de un 100%.

2. ***Indicador de Calidad:*** cuyo objetivo estratégico es fortalecer la gestión del INSOR mediante la apropiación de la capacidad institucional y la articulación interna e interinstitucional, para propiciar condiciones de atención a las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés, con criterios de valor, confianza y satisfacción. Meta 90%.

   Nivel de cumplimiento (calidad) en los tiempos de respuestas en el 2021, fue de un 90%.

3. ***Indicador Nivel de satisfacción en atención de PQRSD:*** cuyo objetivo estratégico es fortalecer la gestión del INSOR mediante la apropiación de la capacidad institucional y la articulación interna e interinstitucional, para propiciar condiciones de atención a las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés, con criterios de valor, confianza y satisfacción. Meta 95%.

   Nivel de cumplimiento de satisfacción de los usuarios en el 2021, fue de un 95%.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

Por lo anterior, se concluye que no se presentaron ningún tipo de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio que presto este año la oficina de Relación con el ciudadano.

PLAN OPERATIVO

En cuanto al cumplimiento de Plan Operativo, donde la actividad principal, fue: *Implementación del Modelo de Servicio al Ciudadano*, la cual fue desarrollada a través de **34** actividades y en donde se alcanzó la meta en un **100%.**

PRESUPUESTO

El presupuesto destinado para la gestión de grupo de Relación con el Ciudadano fue mediante recurso humano de la siguiente manera:

- Auxiliar Administrativo
- Técnico Operativo
- Profesional Universitario
- Profesional Especializado 13(dos)
- Profesional Especializado 14
- Apoyo profesional lingüístico Valor Contrato $ 20.665.320.00

LOGROS OBTENIDOS

En la vigencia 2021 se prestaron los servicios de forma virtual a través de los canales establecidos por la entidad, se realizaron estrategias de comunicación y divulgación de los canales habilitados para la prestación de un buen servicio al ciudadano, para lo cual se realizaron las siguientes actividades:

- ***Canal Telefónico:*** En cuanto al canal telefónico,
  - se instaló la línea 018000
  - Se dispuso de una (1) línea de celular 3124324495, donde se atendieron ciudadanos sordos (especialmente a través de video llamadas) y

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

oyentes; igualmente, se realizaron campañas de socialización en las redes sociales y la página web, sobre los canales de atención que tenía dispuesto el INSOR

- ***Herramienta de Orfeo:*** Se realizó un Plan de trabajo entre la Oficina de Planeación y Sistemas y el proceso de Relación con el Ciudadano, para la actualización de esta herramienta, en la cual se realizaron las siguientes actividades:

  - Se realizó la actualización de los formularios de recepción de las PQRSD, de conformidad con las normas aplicables y teniendo en cuenta las recomendaciones recibidas en las capacitaciones del MEN e INCI respecto de accesibilidad y a las mesas de trabajo con el DNP, referidas a lenguaje claro.
  - Se desarrolló la funcionalidad de respuesta a las PQRSD desde el aplicativo Orfeo, garantizando la inmediatez y la estandarización del modelo de respuesta.
  - En la funcionalidad del Orfeo, se implementó una plantilla para las respuestas donde se anexa el link de la encuesta de satisfacción, la cual empezará a implementarse en la próxima vigencia.
  - Se dispuso la parametrización del sistema Orfeo, módulos de PQRSD, en una plataforma de pruebas para realizar los ejercicios por medio de los cuales se garantizan, antes de entrar a producción, que las funcionalidades del sistema responden a las necesidades de la entidad.
  - Para esta herramienta se requiere garantizar continuamente el servicio de soporte y actualización, y el de atención inmediata de los casos que se presenten durante su funcionamiento.

- ***Oportunidad respuesta de las PQRSD:*** Para mejorar los términos de respuestas de la PQRSD, se realizaron dos actividades entre las áreas del INSOR.

  - La primera se llamó Alertas y sensibilización para la motivación a la respuesta oportuna de PQRSD, a fin motivar a los servidores públicos, para suministrar las respuestas lo más rápido posible, de lo que

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

establecen los términos de ley; y así mejorar la relación entidad-ciudadano.

- Segundo, para mejorar las respuestas a nuestros ciudadanos, se realizaron varias capacitaciones a los servidores del INSOR, tanto oyentes como sordos, a fin de optimizar el proceso de gestión de las PQRSD y él envió de la encuesta de satisfacción. Se realizó la inducción sobre los procedimientos de la oficina de Relación con el ciudadano y la capacitación sobre el Orfeo a los nuevos servidores del INSOR, para que conozcan el procedimiento de las PQRSD.

- ***Actualización documentación:*** Se actualizaron los documentos internos del proceso como son: el Procedimiento de PQRSD, el Protocolo de Atención al Ciudadano, la Carta de Trato digno, informes de la gestión de PQRSD, Informe de encuesta de Satisfacción y el documento de la Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor de acuerdo con la normatividad.

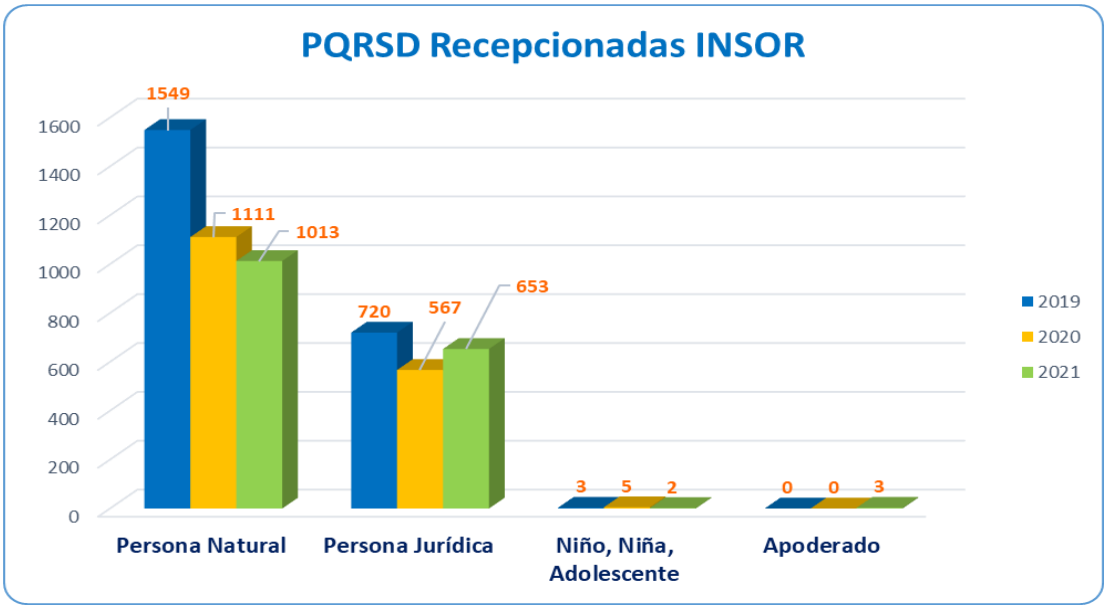
- ***Promoción Canal Skype:*** Se promociono el canal Skype por las redes sociales a través de una campaña la cual hizo uso de unos videos que realizaron varias personas sordas invitando a toda la comunidad sorda para que se utilice este canal de atención.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el análisis desde el año **2019**, la cantidad de PQRSD, recibidas por el Instituto Nacional Para Sordos – INSOR, en los años **2020** y **2021,** se ha mantenido en un **74%**, a pesar de la situación presentada en el país en lo pertinente a la emergencia sanitaria, esto es debido a que la Oficina de Relación con el Ciudadano realizó varias estrategias para mejorar la prestación del servicio al ciudadano, entre las cuales se encuentra la mejora en el *Canal Telefónico*, WhatsApp, electrónico y la instalación de la línea 01800, los cuales fueron muy importante, para el recibimiento de los requerimientos; como se muestra en la siguiente gráfica:

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

Gráfica 11. PQRSD Recepcionadas INSOR (2019-2021)



A pesar de la promoción que se hizo al *Canal de Skype*, la comunidad sorda ve más factible el uso el WhatsApp ya que se les facilita más este canal, teniendo en cuenta que la mayoría de la población sorda tiene un celular, también se recomienda, que se analice la viabilidad de implementar un video chat, teniendo en cuenta que es uno de los medios más accesible para la población objetivo.

La oficina de Relación con el ciudadano realizó estrategias internas (en él envió de la encuesta al ciudadano por parte del servidor que responde) y externas (sensibilización al ciudadano para que diligencie la encuesta) a fin de mejorar el conocimiento por parte de la entidad en cuanto a la percepción del servicio.

Se recomienda que la oficina de Relación con el Ciudadano continúe con los seguimientos semanales de las PQRSD y las alertas a las diferentes dependencias, con el

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

fin de que los funcionarios y/o contratistas den las respuestas a los ciudadanos antes o en los términos de ley y así recuperar la confianza de los ciudadanos.

Se recomienda que la oficina de Relación con el Ciudadano continúe liderando las mesas de trabajo de Lenguaje Claro, ya que uno de los fines esenciales del Estado es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos. Esto implica que debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios.

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221