MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

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

VIGENCIA 2022

PROCESO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Política de Servicio al Ciudadano

"Fortalecer una cultura de lo público, fundada en la gestión de las PQRSD recibidas por la Entidad y el derecho que asiste a los peticionarios de recibir respuestas oportunas, claras, completas y de fondo. Fortalecer y promover la efectiva participación ciudadana en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación, de tal forma que se brinde respuesta a sus necesidades y problemas".

Modelo de Relación Estado- Ciudadano 2022

PROCESO DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) INFORME VIGENCIA 2022

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, en cumplimiento de su 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" 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 Relacionamiento con el Ciudadano, el Informe de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente a la vigencia 2022.

REPORTE DE PQRSD PRESENTADAS POR LOS DIFERENTES TIPOS DE SOLICITUD DURANTE LA VIGENCIA 2022

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

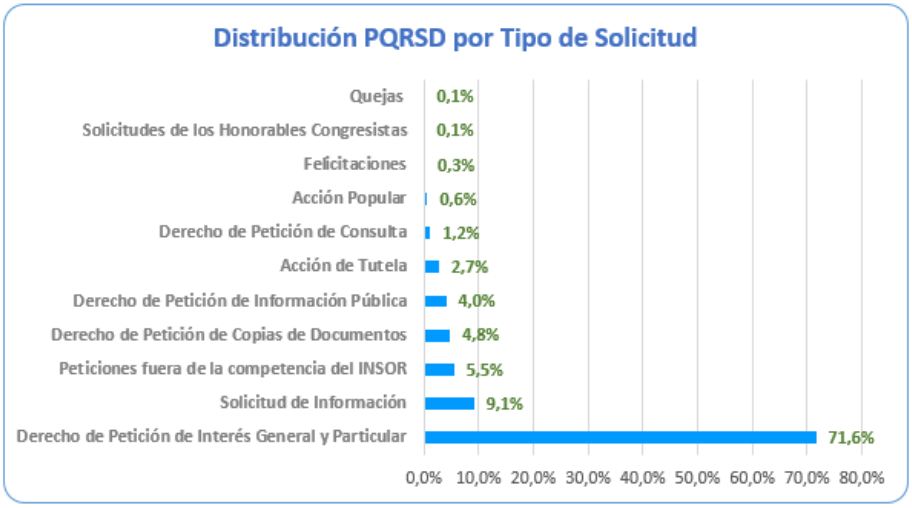
Tabla 1. Tipo de Solicitud Vigencia 2022

Tipo de Solicitud	Cantidad	%
Derecho de Petición de Interés General y Particular	783	71,6%
Solicitud de Información	100	9,1%
Peticiones fuera de la competencia del INSOR	60	5,5%
Derecho de Petición de Copias de Documentos	52	4,8%
Derecho de Petición de Información Pública	44	4,0%
Acción de Tutela	30	2,7%
Derecho de Petición de Consulta	13	1,2%
Acción Popular	7	0,6%
Felicitaciones	3	0,3%
Solicitudes de los Honorables Congresistas	1	0,1%
Quejas	1	0,1%
Total general	**1094**	**100%**

De lo anterior se puede evidenciar que el mayor porcentaje de PQRSD se suscriben a la clasificación de *Derecho de Petición de Interés General y Particular* con un **71,6%,** seguido de *Solicitud de Información* con un **9,1%,** y en tercer lugar, se encuentra *Peticiones fuera de la competencia del INSOR* con un **5,5%.**

La Gráfica 1 presenta la distribución de las PQRSD de conformidad con los tipos de solicitud, así:

Gráfica 1. Distribución de Peticiones por Tipo de Solicitud - Vigencia 2022



Durante la vigencia 2022 se realizaron **69** traslados por competencia, de los radicados que se relacionan en la Tabla No 2. A saber:

Tabla 2. Radicados PQRSD (Traslados Por Competencias) Vigencia 2022

No	Radicado	Entidad	Mes de Traslado	Cantidad
1	20222500019549	Ministerio de Educación Nacional	Enero	1
2	20222500019839	Secretaría de Salud, Protección y Bienestar Social de la Alcaldía Municipal de Santa Rosa de Cabal	Enero	1
3	20222500020069	Asociación de Sordos de Cali	Enero	1
4	20222500020299	Secretaría de Educación del Cesar	Enero	1
5	20222500020319	Secretaría Integración Social del Distrito de Bogotá	Enero	1
6	20222500020349	SENA - Regional Atlántico	Enero	1
7	20222500020389	SENA - Regional Atlántico	Enero	1
8	20222500020409	Secretaría de Educación del Cesar	Enero	1
9	20222500020429	Secretaría de Educación del Cesar	Enero	1
10	20222500020469	Secretaría de Educación de Cundinamarca	Enero	1
11	20222500020599	Ministerio de Educación Nacional-MEN	Febrero	1
12	20222500020769	SENA: Servicio Nacional de Aprendizaje - Regional Cesar	Febrero	1
13	20222500021069	Secretaria de Salud de Yopal Casanare	Febrero	1
14	20222500021159	Secretaria de Educación del Distrito Bogotá	Febrero	1
15	20222500021609	Superintendencia Nacional de Salud-Supersalud	Marzo	1
16	20222500021619	Supersalud - Superintendencia Nacional de Salud	Marzo	1
17	20222500021629	Supersalud - Superintendencia Nacional de Salud	Marzo	1
18	20222500021639	Supersalud - Superintendencia Nacional de Salud	Marzo	1
19	20222500021909	Secretaria de Salud de Cali - Superintendencia Nacional de Salud	Marzo	1
20	20222500021959	Alcaldía de Sogamoso Boyacá	Marzo	1
21	20222500022199	Secretaria de Salud de Pitalito Superintendencia Nacional de Salud	Marzo	1
22	20222500022209	Secretaria de Salud de Pitalito Superintendencia Nacional de Salud	Marzo	1
23	20222500022219	Secretaria de Salud de Pitalito Superintendencia Nacional de Salud	Marzo	1
24	20222500022239	Secretaria de Salud de Pitalito Superintendencia Nacional de Salud	Marzo	1
25	20222500022269	Agencia Nacional de Seguridad Vial	Marzo	1

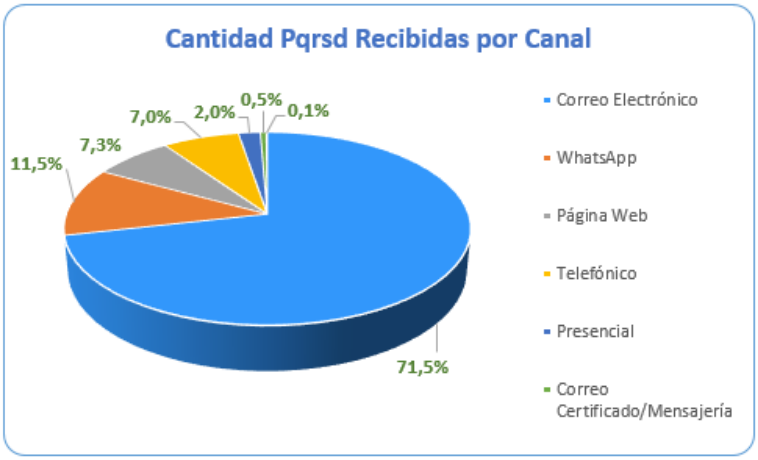
26	20222500022699	Alcaldía de Puerto Gaitán	Marzo	1
27	20222500022729	Alcaldía de Puerto Gaitán	Marzo	1
28	20222500022839	Secretaria de Salud de Cali	Abril	1
29	20222500022839	Superintendencia Nacional de Salud	Abril	1
30	20222500022869	I.E.D. República de Panamá	Abril	1
31	20222500023049	Asociación Colombiana de Sordociegos -Surcoe	Abril	1
32	20222500023369	Ministerio de Salud y Protección Social	Abril	1
33	20222500023409	Institución Educativa INEM "Baldomero Sanín Cano	Abril	1
34	20222500023569	Ministerio de Transporte	Abril	1
35	20222500023879	Secretaria de Educación del Cesar	Mayo	1
36	20222500024059	Ministerio de Educación	Mayo	1
37	20222500024419	Secretaria de Salud Pública de Cali	Mayo	1
38	20222500024729	Secretaria de Educación de Sogamoso	Mayo	1
39	20222500024979	Secretaria de Educación del Distrito Bogotá	Mayo	1
40	20222500024999	Secretaría Distrital de Movilidad	Mayo	1
41	20222500025919	Secretaría de Educación Municipal de Neiva	Junio	1
42	20222500026079	Secretaría Distrital de Movilidad	Junio	1
43	20222500027669	Servicio Nacional de Aprendizaje SENA	Julio	1
44	20222500027879	Secretaría Distrital de Integración Social	Agosto	1
45	20222500028099	Clínica Psiquiátrica Instituto del Sistema Nervioso del Oriente ISNOR	Agosto	1
46	20222500028259	Secretaría de Educación de Sogamoso	Agosto	1
47	20222500028309	Ministerio de Educación Nacional	Agosto	1
48	20222500023369	Ministerio de Salud y Protección Social	Agosto	1
49	20222500028349	Ministerio de Transporte	Agosto	1
50	20222500028599	Alcaldía de Medellín	Septiembre	1
51	20222500028849	Secretaría de Educación de Bogotá	Septiembre	1
52	20222500028989	Ministerio de Educación Nacional	Septiembre	1
53	20222500029169	Ministerio de Salud y Protección Social	Septiembre	1
54	20222500029359	Comisión Nacional del Servicio Civil	Septiembre	1
55	20222500029399	Secretaría de Educación Distrital	Septiembre	1
56	20222500029469	Comisión Nacional del Servicio Civil-CNSC	Octubre	1
57	20222500029479	Comisión Nacional del Servicio Civil-CNSC	Octubre	1
58	20222500029489	Comisión Nacional del Servicio Civil-CNSC	Octubre	1

59	20222500029499	Comisión Nacional del Servicio Civil-CNSC	Octubre	1
60	20222500029509	Comisión Nacional del Servicio Civil-CNSC	Octubre	1
61	20222500030419	Colpensiones	Octubre	1
62	20222500030579	Secretaría Distrital de Integración Social	Noviembre	1
63	20222500030659	Asociación Colombiana de Sordociegos-SURCOE	Noviembre	1
64	20222500030689	Fiscalía General de la Nación	Noviembre	1
65	20222500030819	Ministerio de Salud y Protección Social	Noviembre	1
66	20222500030839	Secretaría de las Mujeres de la Alcaldía de Medellín	Noviembre	1
67	20222500030949	Secretarías de Educación de las Gobernaciones de: Valle del Cauca, Santander, Guajira, Cesar, Tolima, Meta, Boyacá, Bogotá; Ministerio de Salud y Protección Social, Unidad Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, Ministerio de Justicia y del Derecho	Noviembre	1
68	20222500031229	Alcaldía de San José de Cúcuta	Diciembre	1
69	20222500031259	Asociación Colombiana de Sordociegos-SURCOE	Diciembre	1
Total general				**69**

Reporte de PQRSD presentadas por los diferentes canales de atención durante la vigencia 2022

Durante la vigencia de 2022 se recibieron un total de **1.094** PQRSD las cuales se presentan a continuación de conformidad con los canales de atención por los que los ciudadanos utilizaron para el envío de sus peticiones.

Gráfica 2. PQRSD Recibidas Canales de Atención - Vigencia 2022



De la Gráfica 2 se puede concluir que los tres canales más utilizados por los ciudadanos y grupos de valor, que presentaron PQRSD ante el INSOR se distribuyen de la siguiente manera: el canal más usado fue el *Correo electrónico* con un **71,5%,** seguido del *WhatsApp* con un **11,5%,** y cierran las radicaciones a través de la *página web* con un **7,3%.**

Reporte de PQRSD presentadas en consideración de los diferentes Ejes Temáticos más consultados durante la vigencia 2022

La Tabla 3 nos presenta las temáticas más consultadas durante la vigencia 2022:

Tabla 3. PQRSD por Ejes Temáticos más consultados - Vigencia 2022

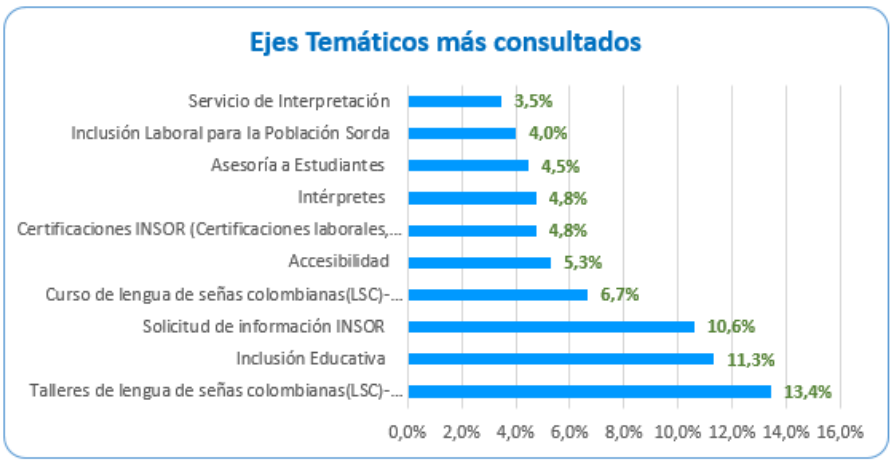
Ejes Temáticos	Cantidad	%
Talleres de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Jurídicas	147	13,4%
Inclusión Educativa	124	11,3%
Solicitud de información INSOR	116	10,6%
Curso de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Naturales	73	6,7%
Accesibilidad	58	5,3%
Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)	52	4,8%
Intérpretes	52	4,8%
Asesoría a Estudiantes	49	4,5%
Inclusión Laboral para la Población Sorda	44	4,0%
Servicio de Interpretación	38	3,5%
Total	**1094**	**100%**

De la anterior tabla se puede evidenciar que los cinco temas de mayor recurrencia durante la vigencia fueron: *Talleres de lengua de señas colombiana (LSC) – Personas* Jurídicas, *Inclusión* Educativa, *Solicitud de información INSOR*, *Curso de lengua de señas colombiana (LSC) – Personas Naturales* y *Accesibilidad*. La primera con un peso porcentual de **13,4%**, la segunda con el **11,3%** , la tercera con un **10,6%**, la cuarta con un **6,7%** y la quinta con un **5,3%**.

Como se evidencia, la temática más consultada por los ciudadanos y grupos de valor es: *Talleres de lengua de señas colombiana (LSC) – Personas Jurídicas*. Esto nos permite evidenciar la disposición y voluntad de las personas jurídicas, en su mayoría prestadoras de bienes y servicios, en garantizar la accesibilidad a éstos por la población sorda colombiana. A pesar de que el enfoque de la prestación del servicio de Talleres de Lengua de Señas por parte del INSOR es garantizar el goce efectivo de derechos de la comunidad sorda a través de los canales de atención al usuario y/o de servicio al ciudadano, nos permite evidenciar que el

INSOR es un referente dentro de la comunidad en general. La Gráfica 3, nos presenta los resultados:

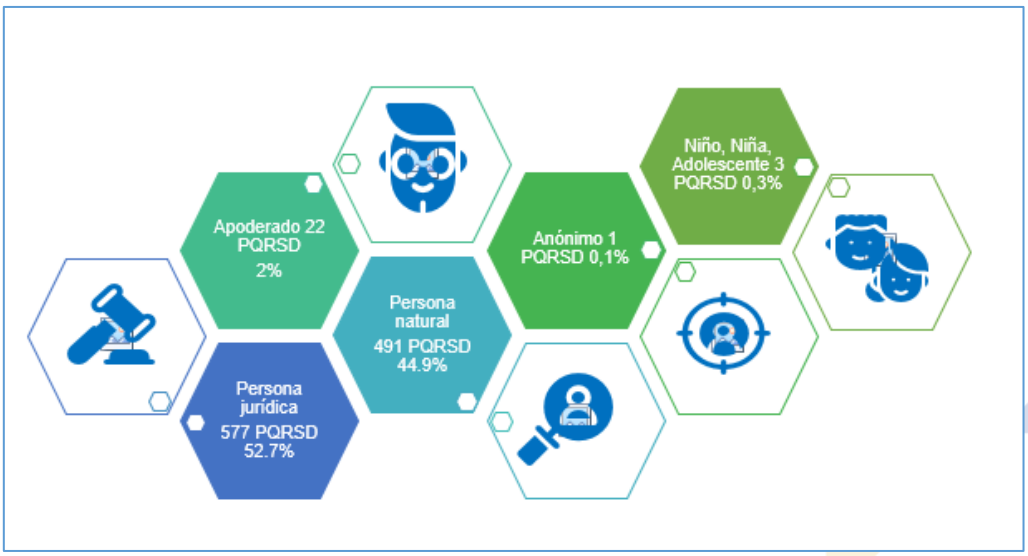
Gráfica 3. PQRSD por Ejes Temáticos más consultados- Vigencia 2022



Reporte de PQRSD presentadas por los diferentes *Tipos de Solicitantes* durante la vigencia 2022

De los **1.094** requerimientos recibidos por la entidad desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022, el **52,7%** corresponden a PQRSD presentadas por *Personas Jurídicas*, las que fueron presentadas por *Personas Naturales* equivalen al **44,9%**, las presentadas por *Apoderados* alcanzan el **2%,** las atribuidas a *Niño, Nias y Adolescentes* responden al **0,3%**, y cierran las PQRSD *Anónimas* con un **0,1%***.* En la Gráfica 4 se ilustra la situación:

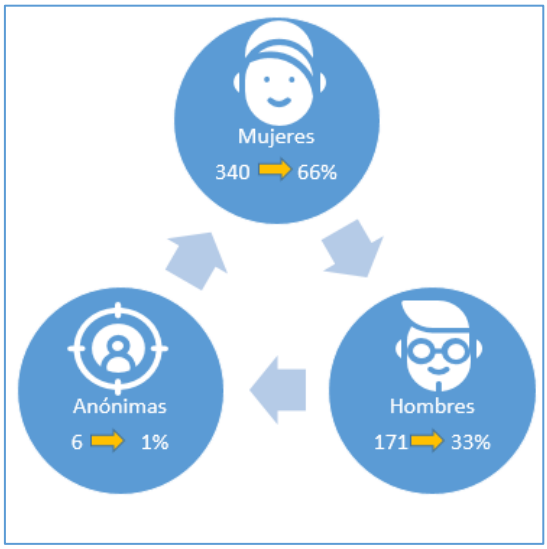
Gráfica 4. Tipo de Solicitante - Vigencia 2022



Distribución por Género

De los **517** PQRSD presentadas por *Personas Naturales*, *Apoderados*, *Niño, Niña, Adolescente* y *Anónimas* que utilizaron los diferentes canales de atención del INSOR, para formular los derechos de petición, se identificó que el **66%** corresponde a solicitudes realizadas por mujeres, el **33%** a solicitudes realizadas por hombres y un **6%** a las de Niños, Niñas y Adolescentes sumadas a las Anónimas. La Gráfica 5 así nos las presentan:

Gráfica 5. Distribución por Sexo - Vigencia 2022



Rango de Edad

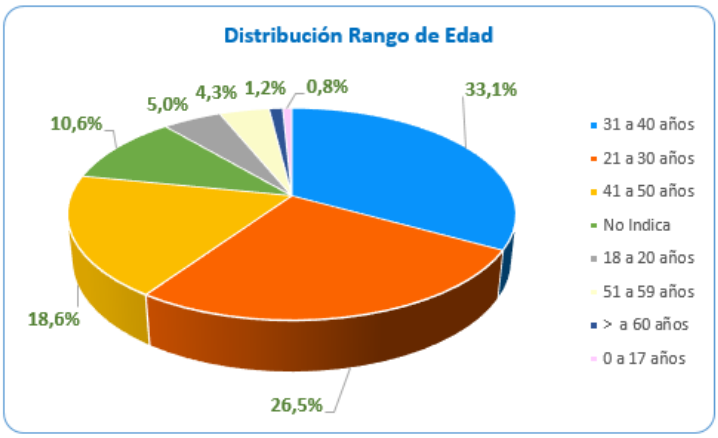
De los **517** PQRSD presentadas por *Personas Naturales*, *Apoderados*, *Niño, Niña, Adolescente* y *Anónimas*, encontramos que los ciudadanos que más consultaron a la entidad tienen un rango promedio de edad entre *31 a 40 años* con el **33.1%**, seguido del rango de *21 a 30 años* con un **26,5%** y en tercer lugar, el rango entre *41 a 50 años* con el **18,6%**. La Tabla 4, a continuación, presenta los porcentajes de los rangos de edad:

Tabla 4- Rango de Edad - Vigencia 2022

Rango de Edad	Cantidad	%
31 a 40 años	171	33,1%
21 a 30 años	137	26,5%
41 a 50 años	96	18,6%
No Indica	55	10,6%
18 a 20 años	26	5,0%
51 a 59 años	22	4,3%
> a 60 años	6	1,2%
0 a 17 años	4	0,8%
Total	**517**	**100%**

La Gráfica 6 nos permite observar cómo se comportó porcentualmente la distribución delos rangos de edad.

Gráfica 6. Rango de Edad - Vigencia 2022

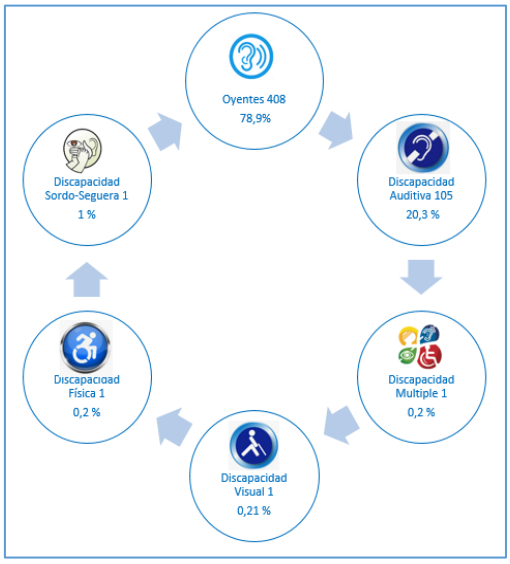


Solicitudes presentadas por ciudadanos con discapacidad:

Al respecto, se realizó el análisis de las **517** PQRSD presentadas por *Personas Naturales*, *Apoderados*, *Niño, Niña, Adolescente* y *Anónimas*, dando como resultado: 105 personas con Discapacidad Auditiva, una (1) con Discapacidad Múltiple, una (1) con Discapacidad Visual, una (1) con Discapacidad Física y una (1) con Sordoceguera.

En la Gráfica 7 se presentan la información con índices porcentuales, a fin de hacer más ilustrativa la información.

Gráfica 7. Tipo de Discapacidad - Vigencia 2022



Atención Preferencial

De las **1.094** PQRSD recibidas durante la vigencia 2022, ante la pregunta de si el peticionario requería atención preferencial, respondieron afirmativamente 17. La Tabla 5 presenta la correspondencia entre quienes respondieron requerir atención preferencial y el tipo de peticionario, así:

Tabla 5. Atención Preferencial - Vigencia 2022

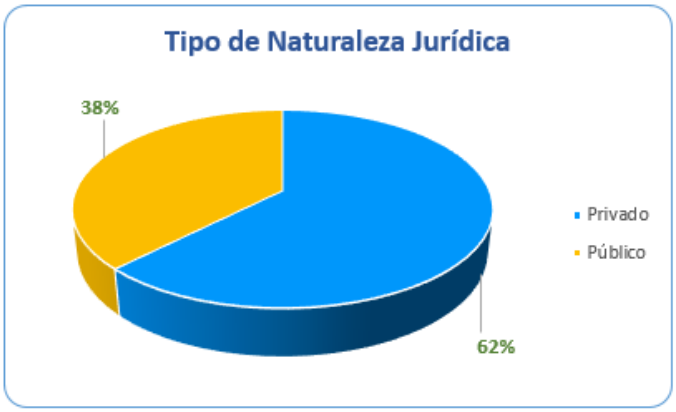
Atención Preferencial	Cantidad
Adulto Mayor	5
Periodista	4
Niño, Niña o Adolescente	4
Honorable Congresista Senador/Diputado	3
Desplazado	1
Total general	**17**

De los **17** casos de Atención Preferencial, **5** corresponden a Adultos Mayores, **4** a Periodistas, **4** a Niños, Niñas y Adolescentes, **3** a Honorables Congresistas o Senadores y **1** a Desplazados. El siguiente cuadro presenta la distribución:

Personas Jurídica

De las **577** PQRSD identificadas y clasificadas como de *Personas Jurídicas* encontramos, en la Gráfica 8, su clasificación de conformidad con la naturaleza jurídica, a saber:

Gráfica 8. Tipo Naturaleza Jurídica- Vigencia 2022

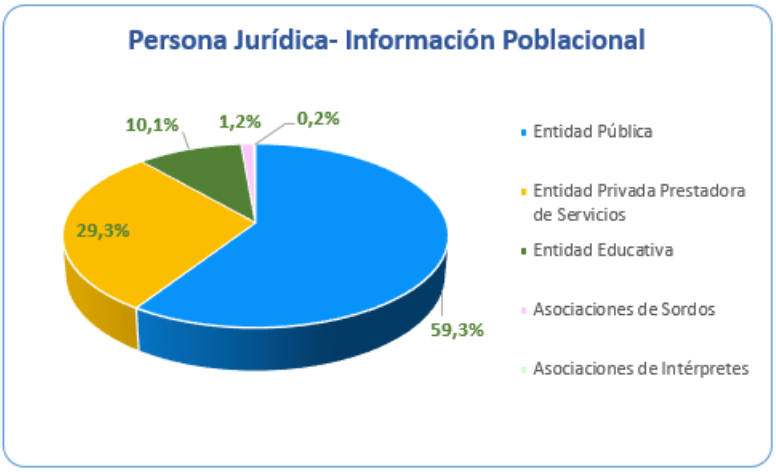


Se encontró que el **62%** de estas son *Entidades Públicas* y el **38%** son *Entidades Privadas*.

De otro lado, de conformidad con la información aportada por las personas jurídicas y relacionadas con la información poblacional otorgada, se identifica que el **59,3%** de ellas pertenecen a *Entidades Públicas*, el **29,3%** a *Entidades Prestadoras de Servicios*, el **10,1%** a *Entidades Educativas*, y cierran con el **1,2%** y el **0,2%**, respectivamente, las *Asociaciones de Sordos* y las *Asociaciones de Interpretes*.

La Gráfica siguiente nos permite ilustrar lo expresado en el acápite inmediatamente anterior.

Gráfica 9. Persona Jurídica-Información Poblacional-Vigencia 2022



En la Tabla que se presenta a continuación, se puede identificar que las personas jurídicas representan los siguientes sectores:

Tabla 6. Persona Jurídica (Sectores) - Vigencia 2022

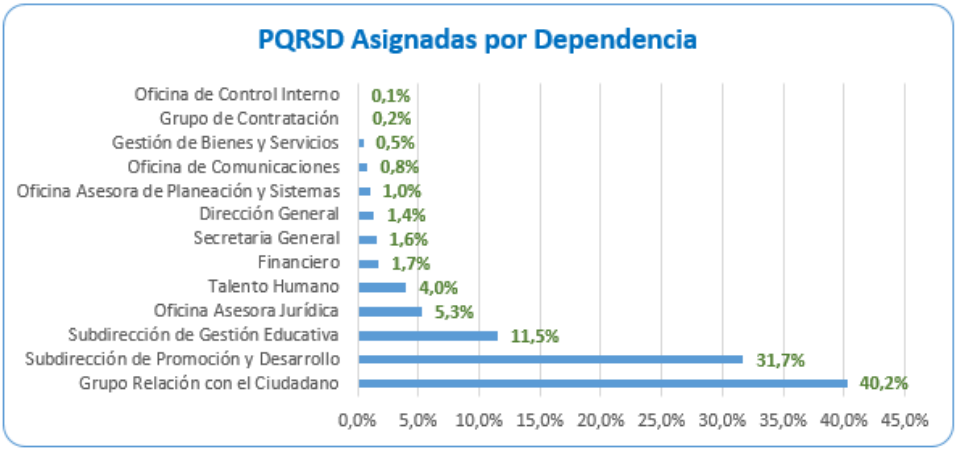
Sectores	Cantidad	%
Sector de Servicios	131	22,7%
Sector Educación	127	22,0%
Sector Justicia y del Derecho	58	10,1%
Sector Salud y Protección Social	37	6,4%
Sector Descentralizado Territorial (Municipal)	29	5,0%
Total general	**577**	**100%**

Así las cosas, el **22,7%** de las personas jurídicas se suscriben al *Sector de Servicios*, el **22%** al *Sector Educación*, el **10,1%** al *Sector Justicia y el Derecho*, el **6,4%** al *Sector Salud y Protección Social* y finalmente, el **5,0%** al *Sector Descentralizado Territorial (Municipal)*.

PQRSD por Dependencias

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

Gráfica 10. PQRSD Asignadas por Dependencia- Vigencia 2022



Del total de PQRSD, recibidas el **40,2%** fueron gestionadas por el *Grupo de Relación con el ciudadano*, el **31,7%** por la *Subdirección de Promoción y Desarrollo*, el **11,5%** por la *Subdirección de Gestión Educativa*, el **5,3%** por la *Oficina Asesora Jurídica* y el **4,0%** por el *Grupo de Talento Humano*.

Oportunidad de las respuestas de las PQRSD durante la vigencia del 2022

Uno de los criterios a evaluar de la gestión de PQRSD, es lo correspondiente a la respuesta oportuna. Durante la vigencia de 2022 de las **1.094** PQRSD recibidas se contestaron de manera oportuna las **1.094** que equivale al **100%**.

Promedio de Días Hábiles de Respuesta

En virtud de lo expuesto en el apartado inmediatamente anterior, atendiendo al promedio del tiempo de respuesta por área, se puede señalar que la Entidad, en promedio, requirió de 7 días para la gestión de las respuestas. La Tabla 7 nos permite evidenciar lo expuesto, a saber:

Tabla 7. Promedio de Días Hábiles de Respuesta- Vigencia 2022

Dependencia	Cantidad	Promedio de Tiempo de respuesta (días hábiles)
Oficina de Comunicaciones	9	3
Oficina Asesora Jurídica	58	5
Grupo de Contratación	2	5
Secretaría General	17	5
Relación con el Ciudadano	440	6

Subdirección de Promoción y Desarrollo	347	6
Dirección General	15	8
Financiero	19	8
Subdirección de Gestión Educativa	126	10
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	11	10
Gestión de Bienes y Servicios	5	12
Talento Humano	44	14
Oficina de Control Interno	1	16
Total	**1094**	**7**

PQRSD Recibidas por Departamentos y Otros Países

En este apartado, se considera el origen geográfico o de ubicación del peticionario. Para la vigencia 2022 las solicitudes de mayor afluencia fueron las originarias desde la ciudad de Bogotá D.C con un 66,4%, seguido del departamento de Cundinamarca con un 6,1% y en tercer lugar el departamento de Antioquia con un 3,7%. En este aparte la Tabla No. 8 nos evidencia la información identificada:

Tabla 8. PQRSD Recibidas por Departamentos y Otros Países - Vigencia 2022

Departamentos y Otros Países	Cantidad	%
Bogotá D.C.	726	66,4%
Cundinamarca	67	6,1%
Antioquia	40	3,7%
Valle del Cauca	38	3,5%
Meta	23	2,1%
Santander	22	2,0%
Huila	18	1,6%
Cesar	15	1,4%
Bolívar	15	1,4%
Tolima	14	1,3%
Atlántico	12	1,1%
Caldas	12	1,1%
Boyacá	10	0,9%
Casanare	10	0,9%
Norte de Santander	8	0,7%
Cauca	8	0,7%
Quindío	8	0,7%
Magdalena	7	0,6%
Risaralda	6	0,5%

Córdoba	6	0,5%
Nariño	4	0,4%
Chocó	3	0,3%
Arauca	3	0,3%
Ecuador	2	0,2%
República Dominicana	2	0,2%
Caquetá	2	0,2%
México	2	0,2%
Cuba	2	0,2%
San Andrés, Providencia y Santa Catalina	1	0,1%
Sucre	1	0,1%
Guaviare	1	0,1%
La Guajira	1	0,1%
Brasil	1	0,1%
Holanda	1	0,1%
Irlanda	1	0,1%
Panamá	1	0,1%
Portugal	1	0,1%
Total	**1094**	**100%**

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que formularon una petición, queja, reclamo o sugerencia ante el Instituto Nacional para Sordos – INSOR. Existiendo una modalidad para hacerlo, por el enlace https://docs.google.com/forms/d/1ZK43AZdaDiWP0OIMbcFrVKtCyrJ5KUclbMwhUEy2SM/viewform?edit_requested=true&fbzx=4576970730576806301 que se les envía a través de correo electrónico en la respuesta brindada de acuerdo al trámite de PQRSD. De igual forma la encuesta se encuentra publicada en la página web en el siguiente enlace https://orfeo.insor.gov.co/formularioWeb

A continuación, se muestra el comparativo del diligenciamiento por parte de los ciudadanos de la encuesta de satisfacción. Señalamos la información de los trimestres I, II, III y IV de la vigencia de 2022.

Tabla 9. Canales medidos mediante la encuesta por cada trimestre - Vigencia 2022

	I Trimestre 2022	II Trimestre 2022	III Trimestre 2022	IV Trimestre 2022
Correo Electrónico	33.3%	44,18%	45.8%	39.50%
Telefónico	3.3%	16,20%	4.16%	14.50%
WhatsApp	43%	30,20%	29.16%	31.25%
Skype	10%	0%	0%	0%
Página Web	6.7%	0%	2.1%	2.0%
Correo Certificado	0%	0%	0%	0%
Presencial	3.3%	9,3%	18.8%	12.5%

La Tabla 9 evidencia la consistencia entre la gestión de las encuestas de satisfacción por parte de los ciudadanos y grupos de interés y la información aportada respecto del canal por medio del cual se allegó a la entidad la PQRSD. El canal por excelencia el *Correo Electrónico*. En tanto la asociación de la encuesta y el canal, le siguen el *Canal Telefónico* y el *Canal WhatsApp*.

Después de realizar un análisis cualitativo de las encuestas de satisfacción contestadas por los ciudadanos, se generan las siguientes oportunidades de mejora:

- ✓ Para el siguiente año, con el fin de ampliar el conocimiento de la percepción de los ciudadanos respecto a la atención, se plantea la posibilidad que el sistema ORFEO pueda enviar dicha encuesta (de forma automática) a los correos un tiempo después de dar respuesta a la solicitud del ciudadano. Se garantizaría con ello, un 100% de envíos.
- ✓ Es importante seguir realizando el Seguimiento a las respuestas (semanal), con el fin de detectar tiempos, y faltas a los protocolos (adjunto de encuesta, firma, evidencias en ORFEO, entre otros) para las respuestas a las PQRSD por parte de los funcionarios encargados.
- ✓ El Grupo de Relación con el ciudadano, solicitará a la oficina de Comunicaciones una pieza audiovisual que permita la divulgación del enlace web de la encuesta de satisfacción en redes sociales, para incentivar su diligenciamiento a aquellos ciudadanos que hayan solicitado trámites o servicios a INSOR.
- ✓ Para conocer la percepción de los ciudadanos respecto al servicio, en caso de la comunicación inmediata (WhatsApp, Telefónico, Presencial) se generará una estrategia para el diligenciamiento de la encuesta de forma corta y sencilla.

LOGROS OBTENIDOS

En la vigencia 2022 se prestaron los servicios de forma presencial en la Carrera 89 a No. 64 C 30 Álamos Zona Industrial y virtualmente a través de los canales establecidos por la entidad, se adelantaron estrategias de comunicación y divulgación de los canales habilitados para la prestación de un buen servicio al ciudadano, y se realizaron capacitaciones al personal de planta y contratistas encargados de la gestión de PQRSD y acciones de apoyo puntual a quienes lo solicitaron.

Respecto de los canales cabe señalar:

Canal Telefónico:

- La línea 018000 y fija local 6014391221 no presentaron indisponibilidad que afectara la atención a la ciudadanía y grupos de valor.

- En la línea de celular 3124324495 se atiende a los ciudadanos sordos especialmente a través de video llamadas. Se realizaron campañas de socialización en las redes sociales y la página web, sobre los canales de atención que tenía dispuesto el INSOR, especialmente dirigidos a la comunidad sorda

Oportuna respuesta de las PQRSD: Para mejorar los términos de respuestas de la PQRSD, se realizaron cuatro actividades fundamentales, a saber:

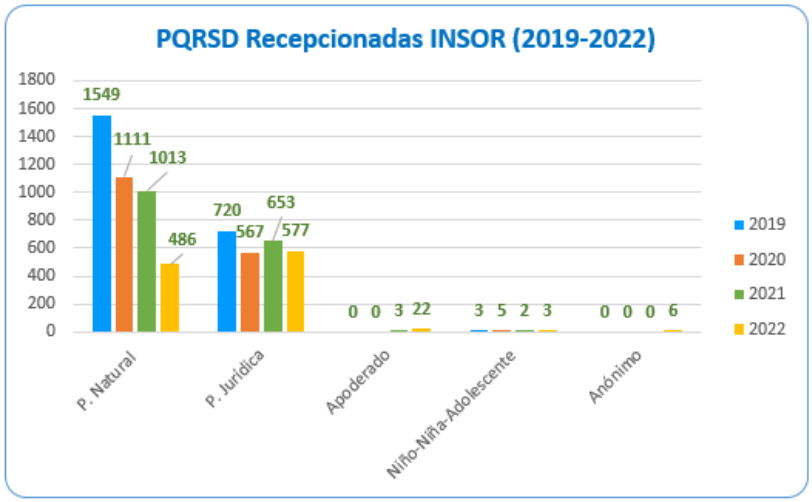
- ✓ Capacitaciones: dirigidas a los servidores y contratistas encargados de la gestión de respuesta a las PQRSD en las que se cultiva la conciencia de pronta respuesta, de fondo y de calidad.
- ✓ Seguimiento Semanal a la gestión de las PQRSD: se realiza una descarga de las estadísticas de ORFEO por dependencia, se valida el tiempo de respuesta bajo el siguiente parámetro: mayo a siete días restantes para vencer, Verde; entre cuatro y seis días para vencer, Amarillo; y entre 0 y 1 días para vencer, Rojo. A continuación, se envía un correo electrónico con la identificación de las PQRSD por dependencia a la Coordinación del Grupo de Relación con el Ciudadano y a cada una de las dependencias, con la relación de las PQRSD a su cargo.
- ✓ Seguimiento diario a la gestión de PQRSD y envío de alerta, de las que están por vencer dentro de los dos siguientes, al área correspondiente.

- ✓ Se realizó la inducción sobre los procedimientos de la oficina de servicio al ciudadano y la capacitación sobre el procedimiento de respuesta a las PQRSD.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta un análisis desde el año 2019 y hasta el 2022, se puede evidenciar que las PQRSD presentadas por personas naturales se han venido reduciendo significativamente, pasando en 2019 de *1549* a 2022 con *486*. Mientras que las presentadas por las Personas Jurídicas se han mantenido casi constantes con una ligera reducción pasando en 2019 de 720 a 577 en 2022. La grafica siguiente, evidencia el comportamiento de las PQRSD durante los últimos cuatro años, así:

Gráfica 11. PQRSD recepcionadas INSOR (2019-2022)



El Grupo de Relación con el Ciudadano realizó estrategias internas y externas, con el fin de mejorar el conocimiento de los ciudadanos, grupos de interés y servidores y contratistas responsables de la gestión de respuesta de las PQRSD, respecto de los canales de atención y condiciones de gestión efectiva de las mismas.