COMUNICACIÓN INTERNA
INSOR-20241200000073
20241200000073

Bogotá D. C., 23 de enero de 2024

PARA: **Geovani Andrés Meléndres Guerrera**
Director General

DE: **Cilia Inés Guio Pedraza**
Asesor con Funciones de Jefe de Control Interno

ASUNTO: **Remisión Informe Seguimiento PQRSD II Semestre 2023**

Respetado doctor Meléndres

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría del 2024, para su conocimiento y fines pertinentes adjunto a este comunicado el Informe de Seguimiento a las PQRSD correspondiente al II semestre de 2023.

Con un atento saludo,

CILIA INÉS GUIO PEDRAZA
Asesora con Funciones de Jefe de Control Interno

Informe Seguimiento PQRSD II Semestre 2023
Revisó: Cilia Inés Guio Pedraza, Asesor con Funciones de Jefe de Control Interno
Proyectó: Maria Margarita Peña Vargas, Contratista

República de Colombia Ministerio de Educación Nacional INSOR Instituto Nacional para Sordos	**FORMATO** **INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**	CÓDIGO: FOEC08 VERSIÓN:02 FECHA: 09/08/2019

NOMBRE DEL INFORME	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD - SEMESTRE II DE 2023.	**FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME**		
		Día	**Mes**	**Año**
		17	01	2024
RESPONSABLE PROCESO AL QUE SE REALIZA EL SEGUIMIENTO	SECRETARIA GENERAL - SERVICIO AL CIUDADANO			
PERIODO DEL SEGUIMIENTO	FECHA INICIAL: 2023-07-01			
	FECHA FINAL: 2023-12-31			
OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO	Dar alcance y cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.			

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Para llevar a cabo el seguimiento correspondiente al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias –PQRSD del segundo semestre de 2023; realizado desde el Grupo Interno de Trabajo de Relación con el Ciudadano del Instituto Nacional para Sordos –INSOR, se tuvo en cuenta entre otros los siguientes criterios:

- Ley 1474 de 2011 (artículo 76)
- Página web: https://www.insor.gov.co
- Registro Público de Derechos de Petición II Semestre 2023 (https://www.insor.gov.co/home/descargar/Registro-publico-de-derechos-de-peticion-II-Semestre-2023.pdf)
- Informe de gestión de PQRSD III y IV Trimestre 2023 (https://www.insor.gov.co/home/descargar/Informe-de-Gestion-de-PQRSD-IV-Trimestre-2023.pdf)
- Informe de percepción de la satisfacción de ciudadanos III y IV Trimestre 2023 (https://www.insor.gov.co/home/descargar/Informe-de-Percepcion-de-la-Satisfaccion-del-Ciudadano-IV-Trimestre-2023.pdf)
- Sistema ORFEO
- Peticiones ingresadas a través de los canales de servicio (Sede Electrónica, Correo electrónico contacto@insor.gov.co, Atención presencial en la Carrera 89 A No. 64C-30, Línea telefónica en Bogotá 6014391221, Línea gratuita nacional 018000112022 y Línea celular 3124324495)

Como resultado del seguimiento efectuado, se tuvo:

1. Recepción de PQRSD

A partir de la Matriz de Registro Público de Derechos de Petición, reporte este que fuera construido a partir de la Matriz Principal Seguimiento PQRSD, debidamente publicada en la página web institucional, se pudo establecer en términos cuantitativos y para el periodo objeto de seguimiento:

- Hubo en total 385 solicitudes, siendo agosto el periodo que alcanzó la mayor cantidad y diciembre la menor, tal cual como se aprecia en la siguiente tabla donde está discriminado por el tipo de solicitud.

Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Tipo de Solicitud							
Consultas		1		4	1	1	7
Copias de documentos	3	3	3	3	3		15
Denuncias	6	3	2	1	1		13
Petición de interés general	2	5					7
Petición de interés particular	34	30	37	45	19	11	176
Prestación de un servicio	21	21	15	9	4	2	72
Quejas	1						1
Recursos		1					1
Solicitud de información	8	13	21	14	21	9	86
Solicitudes de Senadores, Representantes y Células Legislativas	2	3	1		1		7
Total general	**77**	**80**	**79**	**76**	**50**	**23**	**385**

Frente a la responsabilidad por dependencia pudo establecerse que un 57% es decir 220 de las 385 quedaron a cargo del Grupo de Relación con el Ciudadano y las otras 165 en diferentes áreas tal cual como se muestra a continuación cronológicamente.

Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Grupo Relación con el Ciudadano	47	49	44	41	24	15	220
Subdirección de Promoción y Desarrollo	11	9	10	8	6	4	48
Subdirección de Gestión Educativa	7	7	9	7	5	1	36

Talento Humano	8	3	2	8	4	1	26
Oficina Asesora Jurídica	1	5	1	4	4		15
Dirección General	1	2	5	2		1	11
Financiero			3	1	5	1	10
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	1	2		3	1		7
Secretaria General	1	2	2	1			6
Gestión de Bienes y Servicios			2	1			3
Grupo de Contratación		1			1		2
Oficina de Control Interno			1				1
Total general	77	80	79	76	50	23	385

Como resultado del filtro efectuado y respecto de la temática se pudo establecer que la mayor cantidad de solicitudes obedeció a solicitudes de información pública de INSOR. A continuación, se puede apreciar el detalle de los ejes temáticos

Eje temático	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Talleres de lengua de señas colombianas (LSC) - Personas Jurídicas	15	10	12	11	2	1	51
Otros	9	11	13	16	8	6	63
Solicitud de información pública INSOR	9	15	22	14	22	9	91
Inclusión Educativa	8	8	6	5	1		28
Traslado por Competencia Derecho de Petición de otras Entidades al INSOR	8	6	5	8	2		29
Accesibilidad (Contenidos accesibles; Producción audiovisual accesible)	7	5	3	2	1	1	19
OPA: Asesoría y asistencia técnica sobre población sorda	6	5	5	1	1		18
Inclusión Laboral	5	4	2	5	3	2	21
Certificaciones INSOR	3	2	3	2	3		13
Servicio de Interpretación	3	1	4	3	2		13
Denuncia	2	3	2	1	1		9
Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas colombiana-español – ENILSCE	1	2			1	1	5
Inclusión Social	1	3			1	1	6
Asesoría a Estudiantes				1			1

Consulta de acceso a Información Pública INSOR				3		1	4
Curso de lengua de señas colombianas (LSC) - Personas Naturales			1		1	1	3
Felicitaciones		1					1
Queja				1			1
Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes – RENI		1	1	1			3
Solicitud de concepto		1		1	1		3
Solicitud material para personas sordas – Publicaciones.		1		1			2
Traslado por Competencia Derecho de Petición a otras Entidades		1					1
Total general	77	80	79	76	50	23	385

2. Salida de las PQRSD

2.1 Estado

Tras la realización del filtro a partir del Registro Público de Derechos de Petición para el periodo objeto de seguimiento (julio a diciembre de 2023), para efectos de este seguimiento se pudo establecer que tan solo 3 de las 385 solicitudes del 2° semestre de 2023 no fueron finalizadas al cierre de la vigencia, dado la fecha de vencimiento.
A continuación, se muestra el detalle de las 3 solicitudes por tipo y canal de atención con la fecha de vencimiento.

No.	Número de Radicación	Tipo De Solicitud	Canal de Atención	Fecha de Vencimiento
919	20232500009649	Petición de interés particular	Correo Electrónico	16/01/2024
909	20232500009549	Solicitud de información	Correo Electrónico	3/01/2024
888	20232500009339	Solicitud de información	Presencial	5/01/2024

2.2 Calidad en la respuesta

Para validar la calidad de respuesta se realizó directamente a través del sistema de gestión documental (ORFEO). Los radicados escogidos al azar dan cuenta de cumplimiento y/o la oportunidad de mejora existente.

#	Radicado	Comentario
1	20232500006269	Respuesta clara y precisa
2	20232500006469	La respuesta abarcó el objeto de la solicitud.
3	20232500007739	La respuesta gestionada a través del correo electrónico; tiene oportunidades de mejora en cuanto a la forma por el trato y saludo en masculino para una persona de nombre femenino (apreciado Lucilda Rosa); duplicidad en la indicación del mes (mes de diciembre) con ausencia del año (2023), palabra atenta con error de digitación (tenta) y ausencia de la firma de quien emite la comunicación.
4	20232500009239	Respuesta fue acorde a la solicitud efectuada.
5	20232500006469	Comunicación para traslado, sin evidenciarse en el documento la firma de quien expide la respuesta
6	20232500007259	La respuesta consistente a partir de la solicitud.
7	20232500000000	La respuesta estuvo acorde a lo solicitado
8	20232500007779	La solicitud correspondió a una Invitación, la respuesta se emite en términos de atención a la misma.
9	20232500007929	A partir de la respuesta se pone en evidencia de la realización del evento (reunión)
10	20232500007999	Evidencia de la realización de la actividad tras la documentación encontrada dentro de los documentos anexos al radicado.
11	20232600001139	Entre los documentos anexos solo figura el manuscrito correspondiente a una felicitación para el Director General, concordante con el concepto para opiniones, críticas constructivas, felicitaciones o sugerencias del que trata el procedimiento
12	20232500008539	Radicado entre el reporte constitutivo de pruebas a nivel de sistema o alguna de sus funcionalidades y sigue siendo parte de la base de datos (sin respuesta).
13	20232500006069	Radicado entre el reporte constitutivo de pruebas a nivel de sistema o alguna de sus funcionalidades y sigue siendo parte de la base de datos (sin respuesta).
14	120232500009489	Gestionada desde la Subdirección de Gestión Educativa, el correo incluye como documento adjunto informe. Acorde al enfoque de la solicitud.
15	20232500006739	Respuesta fue consistente de fondo y de forma.

2.3 Tiempo de respuesta

Mediante cruce realizado entre la fecha de vencimiento y la fecha de respuesta pudo establecerse que 5 solicitudes de las 385 tuvieron respuesta fuera del plazo, lo que en términos porcentuales equivaldría a 1.3%.

Los radicados que se relacionan en la tabla que sigue a continuación de este párrafo, tuvieron por tipo de solicitud prestación de un servicio y el canal de atención fue correo electrónico:

Número de Radicación	Eje Temático	Dependencia Responsable	Oficio de Respuesta
20232500006269	Accesibilidad (Contenidos accesibles; Producción audiovisual accesible)	Subdirección de Promoción y Desarrollo	20233000001501
20232500006409	Inclusión Educativa	Subdirección de Gestión Educativa	Se gestiona a través de Asesoría Virtual
20232500007399	Solicitud de información pública INSOR	Oficina de Control Interno	Se gestiona a través del correo institucional
20232500007739	OPA: Asesoría y asistencia técnica sobre población sorda	Subdirección de Gestión Educativa	Se gestiona a través del correo institucional
20232500009239	OPA: Asesoría y asistencia técnica sobre población sorda	Subdirección de Gestión Educativa	20234200026371

A continuación, se aprecia detalle por tipo de solicitud los días hábiles para la respuesta.

Tiempo de respuesta en días hábiles	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	19	28	29	()	Total
Consultas		1			1	1	1						1	1					1			7
Copias de documentos	1	4	1		1	1	2	1	1		1		1	1								15
Denuncias	2	3	6	1			1															13
Petición de interés general	1			1		1		2	1			1										7
Petición de interés particular	17	17	22	23	10	17	15	16	5	8	8	3	7	3	4						1	176
Prestación de un servicio	3	10	5	7	4	7	2	3	6	2	7	2	4	4	2	2	1			1		72
Quejas												1										1
Recursos						1																1
Solicitud de información	7	3	5	4	7	10	6	6	5	6	1	6	8	7	2			1			2	86
Solicitudes de Senadores, Representantes y Células Legislativas		1	1	1		2		1				1										7
Total general	31	39	40	37	23	40	27	29	18	16	17	14	21	16	8	2	1	1	1	1	3	385

Las 3 solicitudes sin cantidad de días por tiempo de respuesta que figuran en la penúltima columna de la tabla, corresponden a las mismas 3 solicitudes en trámite al 31 de diciembre de 2023, con fecha de vencimiento en enero de 2024, de los radicados: 20232500009339, 20232500009549 y 20232500009649.

3. Tipo de solicitudes

A partir del filtro realizado en el Registro Público de Derechos de Petición para el periodo de julio a diciembre de 2023; conforme al tipo y/o la clasificación se pudo determinar el 68% estuvo

destinado a peticiones de interés particular y solicitudes de información, mientras que el 32% restante se dio en los 8 restantes de los 9 existentes al cierre de la vigencia. En la tabla que sigue puede apreciarse el detalle del comentario que se acaba de realizar:

Tipo de Solicitud	Total	%
Petición de interés particular	176	45,71%
Solicitud de información	86	22,34%
Prestación de un servicio	72	18,70%
Copias de documentos	15	3,90%
Denuncias	13	3,38%
Consultas	7	1,82%
Petición de interés general	7	1,82%
Solicitudes de Senadores, Representantes y Células Legislativas	7	1,82%
Quejas	1	0,26%
Recursos	1	0,26%
Total general	**385**	**385**

4. Canales de atención

Mediante el filtro efectuado en el Registro Público de Derechos de Petición para el periodo de julio a diciembre de 2023, se pudo establecer que de las 385 solicitudes el 80% se dieron a través de correo electrónico (308), mientras que el 20% restantes (77), se presentó a través de la página web (29), Teléfono (23), WhatsApp (16), Presencial (6) y mensajería (3).

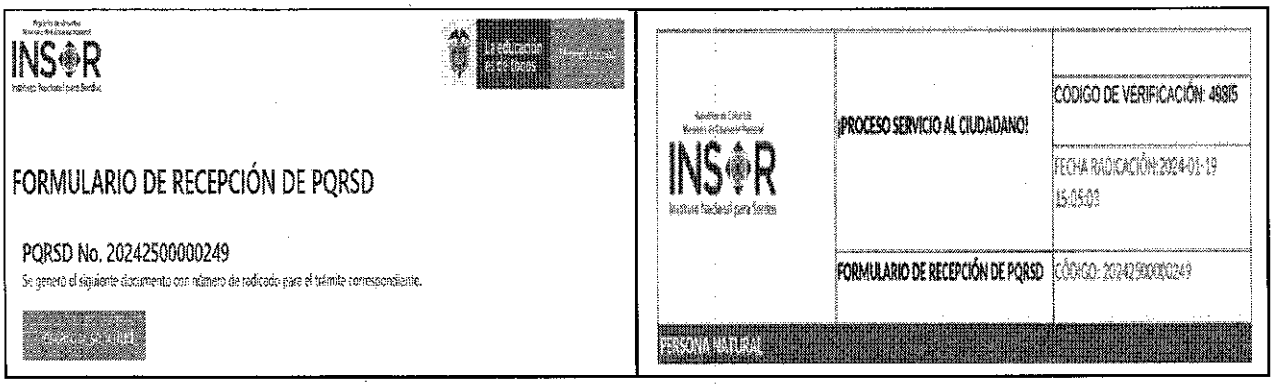
Canal de Atención	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Correo Electrónico	68	69	63	55	36	17	308
Página Web	3	1	5	10	6	4	29
Telefónico	4	7	6	5	1		23
WhatsApp	1	1	3	6	4	1	16
Presencial	1		2		3		6
Correo Certificado/Mensajería		2				1	3
Total	77	80	79	76	50	23	**385**

Para el segundo semestre de 2023, no se observó respuesta a solicitudes de forma anónima tal cual como se diera para el 1er semestre a través de la página web institucional (https://www.insor.gov.co/home/respuesta-a-peticiones-anonimas/).

OBSERVACIONES

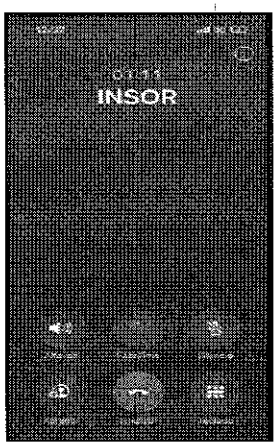
En virtud del deber que asiste a las oficinas de control interno o quien haga sus veces de vigilar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos denuncias, se preste de acuerdo con las normas legales vigentes e informar a la administración de la entidad sobre el particular y tras validación realizada haciendo uso de los sistemas de información institucionales, el procedimiento de gestión de PQRSD a continuación observaciones resultantes del trabajo realizado.

1. Facilidad y practicidad en el diligenciamiento del formulario de PQRSD a través de la página web; así como la descarga inmediata del formulario de recepción la PQRS a través del portal.



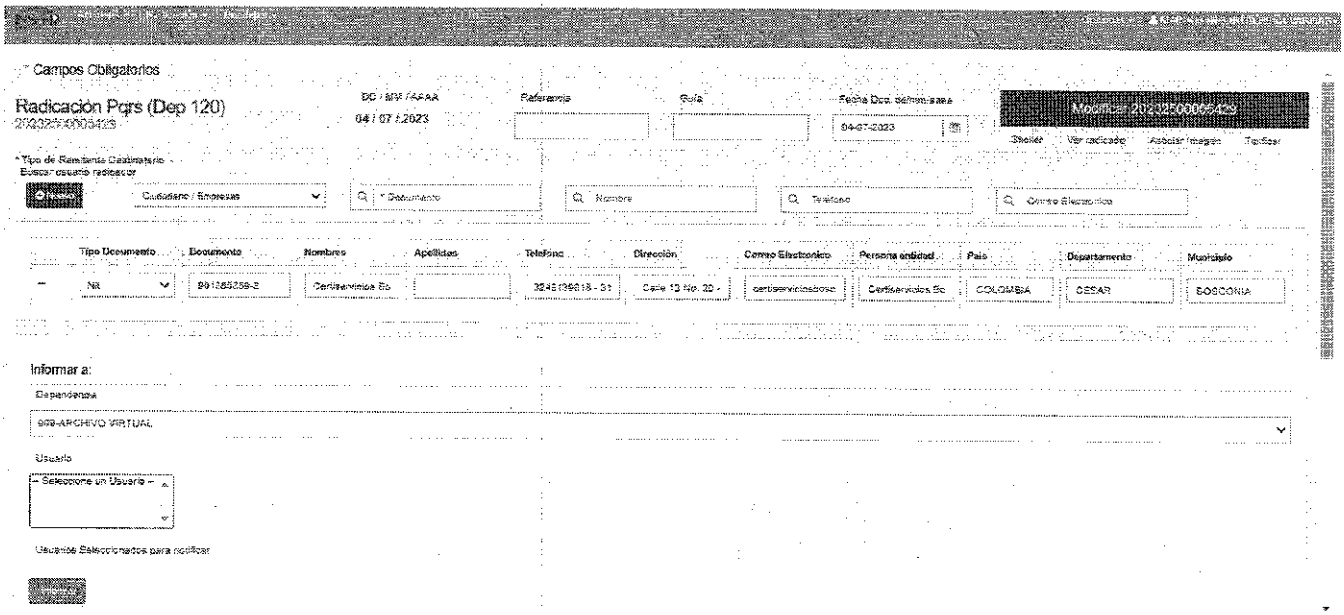
Los caracteres especiales como tildes, la ñ, no son aceptados en formulario.

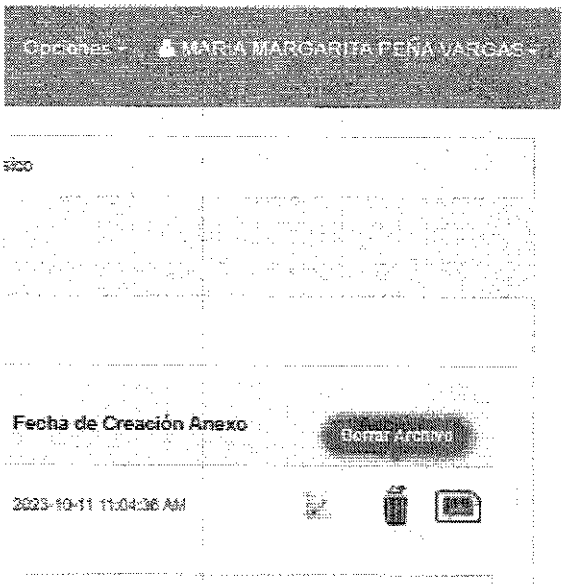
2. Por atención en la línea telefónica 6014391221 de las 2 llamadas efectuadas el 2024-01-18, en la franja de las 12:30 y las 12:50 horas una fue atendida y brindó la información requerida a través de la comunicación.



3. En calidad de contratista y partir del rol asignado, existe la posibilidad de modificar y/o vulnerar documentos del sistema de gestión documental, tal cual como se aprecia en las

imágenes que siguen, capturadas desde la fuente durante la validación realizada durante la elaboración de este informe el 2024-01-22, para modificar un radicado o eliminar un documento.





RECOMENDACIONES

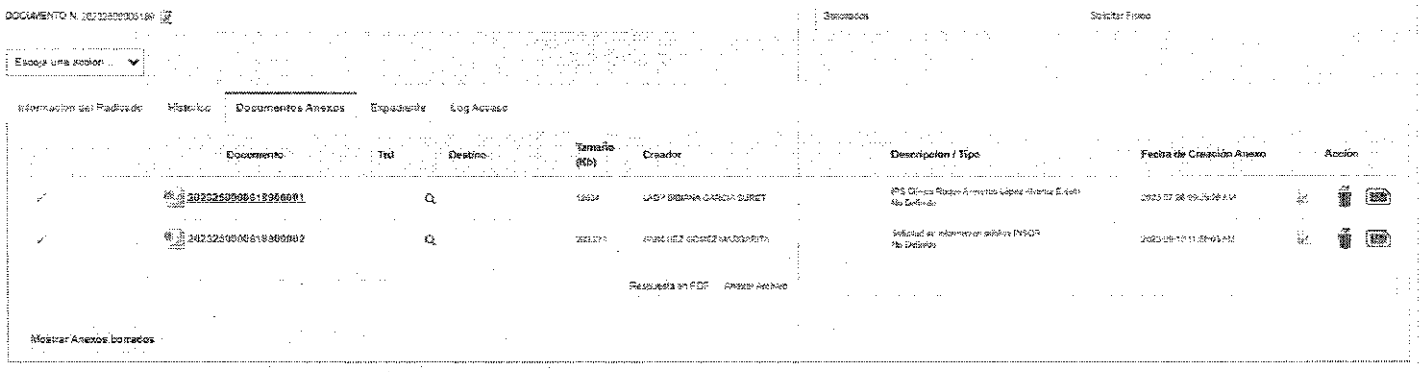
1. Si bien el Procedimiento de PQRSD vigente (PRSC01 versión 7) insta en la actividad 7 y 8 del aparte de gestión de respuesta la suscripción de respuesta, no contempla entre los

lineamientos recomendados la firma. Así las cosas y de cara al control, en aras de darle continuidad a la política "Cero Papel" (consistente en la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos, sustentados en la utilización de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones), se sugiere estudiar la posibilidad de implementar mecanismos y/o herramientas que entre otros apuntan a: brindar seguridad e integridad de los documentos sin que pierdan validez jurídica, garantía de la identidad del firmante, aumento de la eficiencia y eficacia gracias a eliminación de papel y de actividades como desplazamientos, escaneos, impresiones, etc.

2. En virtud de la expedición del Decreto 1074 del 29 de junio de 2023, por el cual se integra el Sector Administrativo de Igualdad y Equidad y se dictan otras disposiciones, se sugiere llevar a cabo la actualización del formulario de recepción de PQRSD dispuesto en el sitio web dado que desde la fecha de expedición del Decreto en comento (2023-06-29) el Instituto Nacional para Sordos - INSOR pasó a ser una entidad adscrita al Ministerio de Igualdad y Equidad y dejando de serlo para el Ministerio de Educación.

3. Se sugiere darle continuidad a las actividades de control que se ejercen a través de la Matriz Principal Seguimiento PQRSD, llevada a cabo al interior del proceso dado su impacto en la mejora del proceso y por ende a nivel institucional.

4. Conforme a lo reseñado en el Procedimiento Gestión de PQRSD vigente (PRSC01 – versión 7) a efectos de la gestión de la respuesta específicamente para la proyección de esta, se sugiere hacer recordación y concienciación a los responsables de la gestión de respuesta a PQRSD sobre el cumplimiento al procedimiento toda vez que explícitamente señala: *"se debe hacer uso de la plantilla de Comunicación de Respuesta a una PQRSD (dispuesta en el vínculo de Plantillas del aplicativo de Gestión Documental) en el que se debe señalar como mínimo….".* En casos como el de radicado 20232500006189, 20232500006489, 20232500008119 y 20232500008369; no fue posible evidenciar los documentos anexos o constitutivos de la respuesta emitida al ciudadano y/o solicitante, tal cual como se aprecia a continuación en las imágenes que dan cuenta de la validación efectuada a través del sistema (ORFEO).



ASESOR DE CONTROL INTERNO

Firma:

Nombre: Cilia Inés Guio Pedraza

Informe proyectado por:
Nombre: María Margarita Peña Vargas
Rol: Contratista – Control Interno