



La educación
es de todos

Mineducación

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional



Instituto Nacional para Sordos

***INFORME: GESTIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS (PQRSD) TERCER TRIMESTRE
2019– INSOR***

1.1. Contenido

1.1. Contenido	1
GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) INFORME III TRIMESTRE 2019	2
2. TIPO DE REQUERIMIENTO:	2
3. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL	4
4. EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS	5
5. TIPO DE USUARIO	5
5.1. PERSONA NATURAL	6
5.1.1. Distribución por sexo	6
5.1.2. Condición de discapacidad reportada	8
5.1.3. Rangos de edad	9
5.1.4. Otros aspectos identificados	10
5.2. PERSONA JURÍDICA	10
6. PQRSD RECIBIDAS POR DEPARTAMENTOS Y OTROS PAÍSES	13
7. PQRSD POR DEPENDENCIA	14
8. SEGUIMIENTO PQRSD PARA DAR RESPUESTA EN EL III TRIMESTRE	15
9. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA	16
10. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	17

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) INFORME III TRIMESTRE 2019

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, en cumplimiento de su misión: “Orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de 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 Servicio al Ciudadano el informe de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al tercer trimestre del año 2019.

2. TIPO DE REQUERIMIENTO:

En el tercer trimestre de 2019 los ciudadanos presentaron al INSOR **672** PQRSD. A continuación, se expone la cantidad recibida en el periodo comprendido entre los meses de julio a septiembre del año 2019.

CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Número de PQRSD	226	230	216
Número de solicitudes de información	17	22	12
Número derechos de petición	209	208	216
Número de solicitudes de información que han sido recibidos y trasladados por competencia.	14	8	7
Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada.	0	0	0

Las cuales se pueden identificar según la clasificación del tipo de requerimiento de la siguiente manera:

Tipo de Requerimiento	Número de solicitudes	%
Derecho de Petición de Interés General y Particular	604	89,9%
Derecho de Petición de Consulta	43	6,51%
Derecho de Petición de Información y Copias de Documentos	13	1,87%
Acción Popular	10	1,43%
Sugerencias	1	0,15%
Acción de Tutela	1	0,12%
Total	672	100%

Se recibieron **10** *Acciones Populares* de ciudadanos particulares en contra de otras entidades, las cuales fueron remitidas a la entidad para conocimiento de conformidad a nuestra misión la cual es “Orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia”.

Así mismo, se recibió una impugnación de una acción de tutela interpuesta contra los Juzgados Civiles del Circuito de Bogotá, sin embargo el INSOR no es parte dentro de dicha acción.







De otro lado se recibió una sugerencia sobre la calidad del audio de las clases en vivo, frente a lo cual se brindó respuesta a la ciudadana por parte del área encargada de su producción, en la cual se agradece y se informa que se tendrá en cuenta para la mejora.

Durante el periodo se hizo traslado por competencia de los siguientes radicados:

No.	Radicado	Entidad	Mes Traslado
1	20192500012759	Ministerio de Salud y Protección Social	Julio
2	20192500013099	Ministerio de Salud y Protección Social	Julio
3	20192500013109	Supersalud	Julio
4	20192500013149	Supersalud	Julio
5	20192500013159	Supersalud	Julio
6	20192500013199	Supersalud	Julio
7	20192500013229	Supersalud	Julio
8	20192500013629	Supersalud	Julio
9	20192500013819	Ministerio de Salud y Protección Social	Julio
10	20192500013849	Ministerio de Salud y Protección Social	Julio
11	20192500014019	Agencia Nacional de Seguridad Vial- Instituto Nacional de Medicina Legal- Ministerio de Transporte-Ministerio de Salud y Protección Social	Agosto
12	20192500014399	Secretaría Distrital de Salud	Agosto
13	20192500014619	Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES	Agosto
14	20192500014729	Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES	Agosto
15	20192500015139	Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES	Agosto
16	20192500015359	Ministerio de Salud y Protección Social	Agosto
17	20192500015519	Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES	Agosto
18	20192500015819	Secretaría Distrital de Educación de Atlántico-Secretaría Distrital de Educación de Barranquilla	Agosto
19	20192500016419	Ministerio de Salud y Protección Social	Agosto
20	20192500016789	Ministerio de Salud y Protección Social	Agosto
21	20192500017039	Dirección Nacional de Derecho de Autor-Unidad Administrativa Especial Ministerio del Interior	Agosto
22	20192500017179	Ministerio de Educación Nacional- SECOP II Colombia Compra Eficiente	Agosto

No.	Radicado	Entidad	Mes Traslado
23	20192500017259	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Agosto
24	20192500018249	Ministerio de Salud y Protección Social	Agosto
25	20192500018309	Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ICFES	Agosto
26	20192500018459	Instituto Nacional para Ciegos-INCI	Septiembre
27	20192500018719	Supersalud	Septiembre
28	20192500019239	Supersalud	Septiembre
29	20192500019329	Secretaría de la Mujer	Septiembre

3. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL

<p>Correo Electrónico</p>  <p>342 PQRSD 50,66%</p>	<p>Presencial</p>  <p>165 PQRSD 24,44%</p>
<p>Telefónico</p>  <p>131 PQRSD 22,19,96%</p>	<p>Correo Certificado/Mensajería</p>  <p>15 PQRSD 2,28%</p>
<p>Sitio Web</p>  <p>12 PQRSD 1,66%</p>	<p>Skype</p>  <p>7 PQRSD 1,00%</p>

De los **672** requerimientos recibidos en la entidad en el tercer trimestre de 2019, **342** fueron recibidos por correo electrónico, es decir el **50,66%**; **165** por canal presencial que corresponde al **24,44%**; **131** vía telefónica que equivale al **19,96%**; **15** por Correo Certificado que equivale al **2,28%**; **12** por el portal Web que corresponde al **1,66%** y **7** por chat en LSC a través de SKYPE que equivale al **1,0%**. Los canales más usados por los ciudadanos para establecer contacto con la entidad durante el segundo semestre del 2019 fueron el correo electrónico y el presencial.

Es importante mencionar que en la página Web del INSOR se publicó el formulario actualizado de PQRSD.

4. EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS

A continuación, se mencionan las temáticas de mayor consulta durante el tercer trimestre del año:

EJES TEMÁTICOS	Número de solicitudes	%
Curso de lengua de señas colombiana-LSC persona natural	126	18,75%
Intérpretes	79	11,76%
Inclusión Laboral para la Población Sorda	65	9,67%
Inclusión Educativa	56	8,33%
Inclusión Social	55	8,18%
Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios de proveedores	51	7,59%
Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	45	6,70%
Talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombiana-LSC persona jurídica	42	6,25%
Otros	42	6,25%
Accesibilidad	31	4,61%
Servicios en Salud	29	4,32%
Inclusión Laboral para la Población Oyente	21	3,13%
Asesoría a Estudiantes	18	2,68%
Información Estadística	11	1,64%
Inclusión Educativa y Laboral	1	0,15%
Total	672	100%

Los temas de mayor afluencia fueron: *Curso de lengua de señas colombiana-LSC* que corresponden al **18,75%** de las PQRSD; *Intérpretes* con el **11,76%**; *Inclusión Laboral para la Población Sorda*, con el **9,67%**; *Inclusión Educativa* con el **8,33%** y el de *Inclusión Social* con el **8,18%**. Seguidamente en un rango intermedio encontramos de Solicitud de información INSOR y *Oferta de sus servicios de proveedores* con un **7,58%**; *Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional* representan un **6,70%**; *Talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombiana-LSC* para personas jurídicas y *Otros* ambos con un **6,25%**; Los temas de menor consulta fueron: *Asesoría a Estudiantes* con un **2,68%**; *Información Estadística* con un **1,64%**; y finalmente *Inclusión Educativa y Laboral* con un **0,15%**.

5. TIPO DE USUARIO

De los **672** requerimientos recibidos en la entidad en el tercer trimestre de 2019, **477** que corresponden al **70,49%** fueron realizados por Persona Natural, y **195** que corresponden al **29,51%**, fueron realizados por Persona Jurídica.

Persona Natural



477 PQRSD → **70,49%**

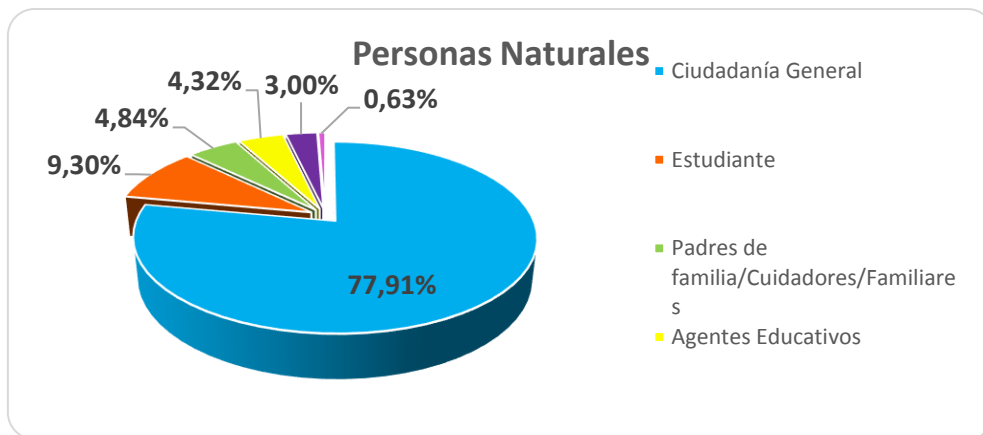
Persona Jurídica



195 PQRSD → **29,51%**

5.1. PERSONA NATURAL

De los **477** requerimientos recibidos de Personas Naturales que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos, se identificó que el **77,91%** es decir 369 solicitudes fueron de *Ciudadanía General*; 46 solicitudes que equivalen al **9,30%** fueron de *Estudiantes*, el **4,84%** con 23 solicitudes fueron de *Padres de familia/Cuidadores/Familiares*; el **4,32%** con 20 solicitudes fueron de *Agentes Educativos (Educadores profesionales, auxiliares, personal de servicio, otros profesionales tales como psicólogos, fonoaudiólogos, etc.)*; el **3,00%** con 16 solicitudes fueron de *Intérpretes* y con 3 solicitudes que equivalen al **0,63%** de *Trabajadores de Entidades Privadas Prestadora de Servicios*.



5.1.1. Distribución por sexo

De los **477** ciudadanos Personas Naturales que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos, para realizar consultas de información o recibir asesoría, se identificó que el **58,61%** corresponde a solicitudes realizadas por mujeres y el **41,39%** a solicitudes realizadas por hombres.

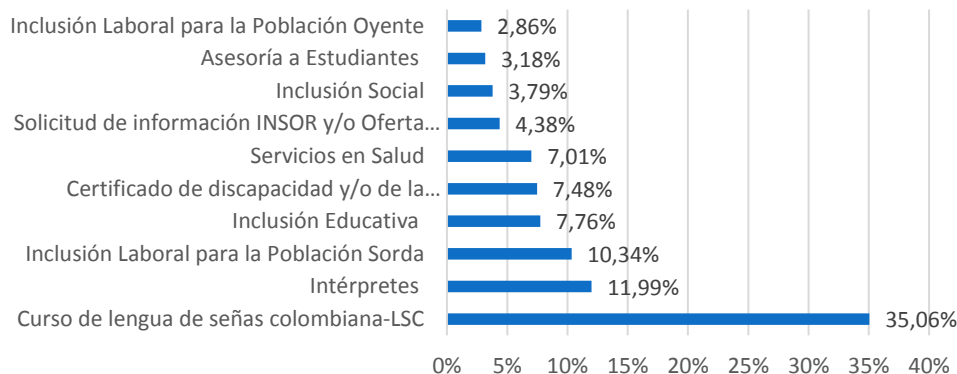


282 Mujeres → **58,61%**



195 Hombres → **41,39%**

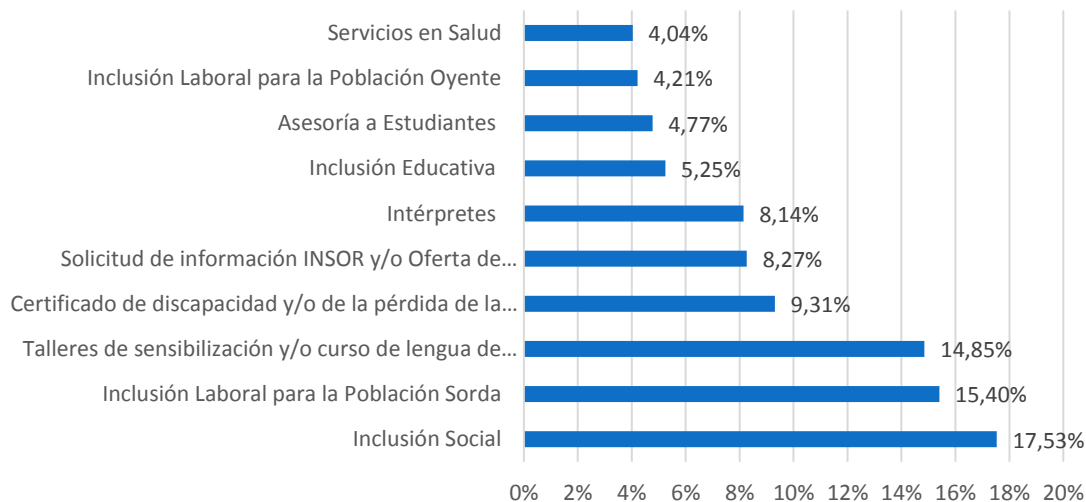
Principales ejes temáticos consultados por mujeres



Como se puede observar en la gráfica anterior los ejes temáticos más consultados por las mujeres son los siguientes:

En primer lugar se observa el tema de *Cursos de Lengua de Señas Colombiana* con un **35,06%**; seguido de un **11,99%** sobre información de *Intérpretes*; en tercer lugar *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con un **10,34%** y en la cuarta posición *Inclusión Educativa* con un **7,76%**. Con un porcentaje de menor consulta encontramos los temas de: *Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional* con un **7,48%**, *Servicios en Salud* con un **7,01%**, *Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios* con un **4,38%**, *Inclusión Social* con un **3,79%**, *Asesoría a Estudiantes* con un **3,18%**. y en décimo lugar *Inclusión Laboral para la Población Oyente* con un **2,86%**.

Principales ejes temáticos consultados por hombres

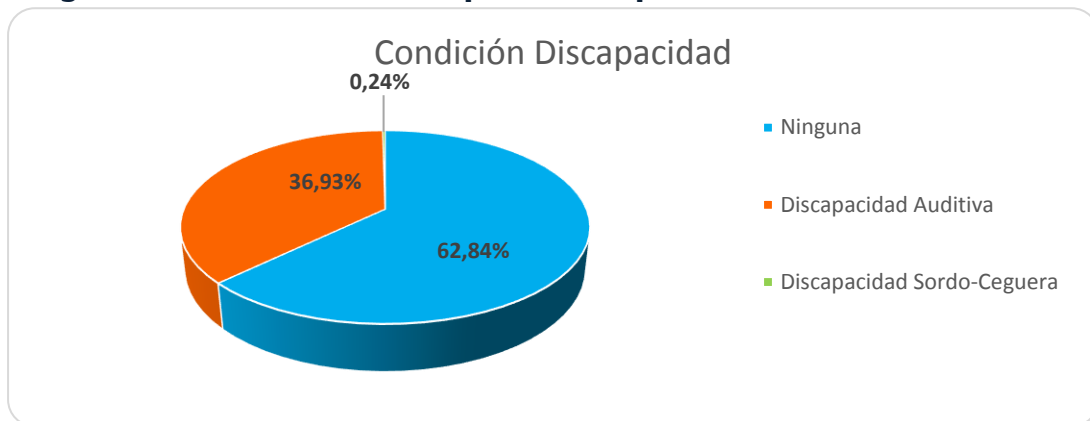


Como se observa en la gráfica anterior, en el caso de los hombres, los ejes temáticos más consultados fueron:

En primer lugar *Inclusión Social* con un **17,53%**; seguido de *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con un **15,40%**, en tercer lugar *Cursos de Lengua de*

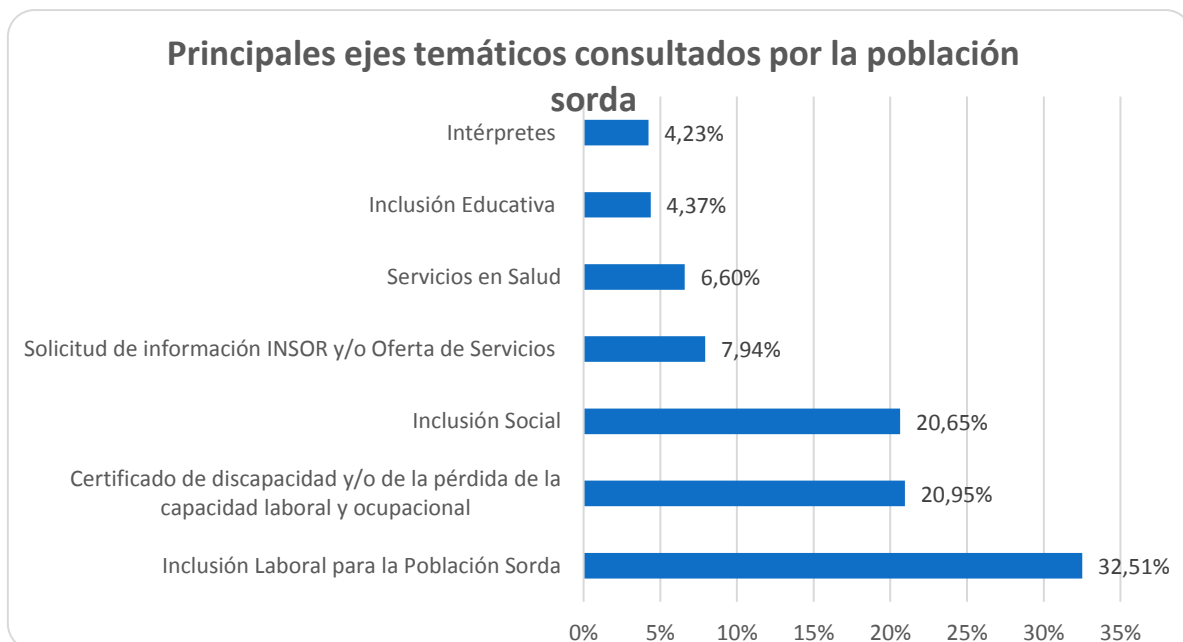
Señas Colombianas con un **14,85%** y en el cuarta posición *Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional* con un **9,31%**. Con un porcentaje de menor consulta encontramos los temas de: *Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios* con un **8,27%**, *Intérpretes* con un **8,14%**, *Inclusión Educativa* con un **5,25%**, *Asesoría a Estudiantes* con un **4,77%**, *Inclusión Laboral para la Población Oyente* con un **4,21%** y en décimo lugar *Servicios en Salud* con un **4,04%**.

5.1.2. Condición de discapacidad reportada



Así mismo se observó que el **62,84%**, es decir 299 personas no manifiestan estar en alguna condición de discapacidad; el **36,93%** es decir 177 personas manifiesta estar en condición de *discapacidad auditiva* y el **0,24%**, es decir una persona manifiesta una *discapacidad Sordo-Ceguera*.

Las temáticas más consultadas por la *Población Sorda* fueron las siguientes:

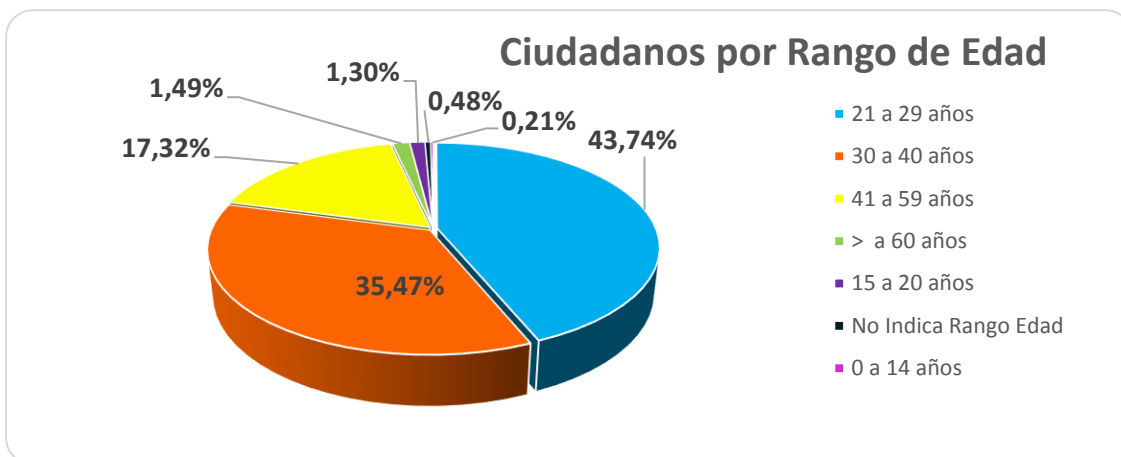


La gráfica anterior evidencia, que de las temáticas más consultadas, en primer lugar se encuentra *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con un **31,42%**, seguido *Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y*

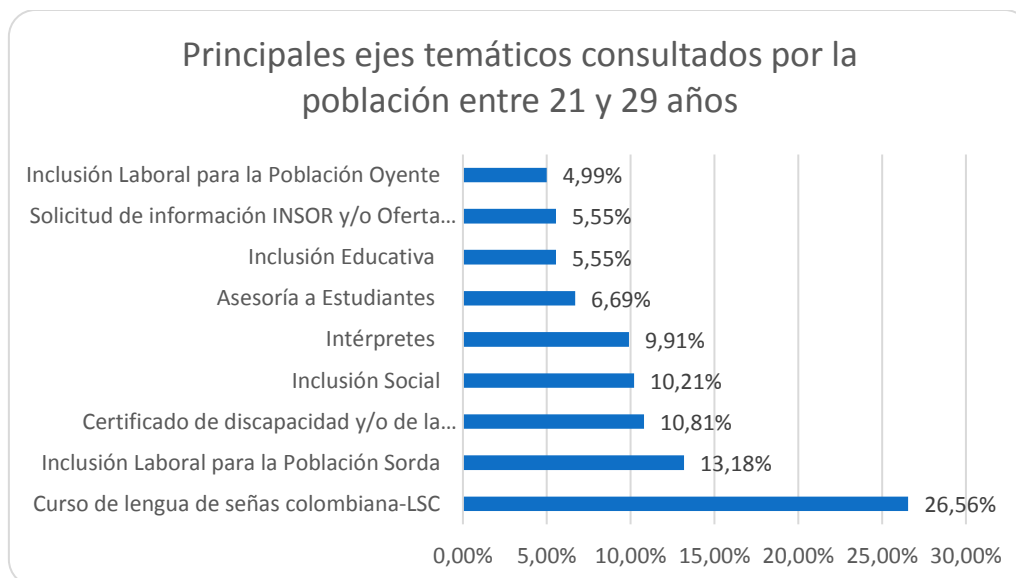
ocupacional con un **21,08%**, en tercer lugar *Inclusión Social* con un **20,78%**, en la cuarta posición *Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios* de con un **7,99%**. Con un porcentaje de menor consulta encontramos *Servicios en Salud* con un **6,64%**, *Inclusión Educativa* con un **4,40%** y finalmente *Intérpretes* un **4,26%**.

5.1.3. Rangos de edad

Por otro lado, los **477** ciudadanos que consultaron a la entidad presentan diferentes rangos de edades, evidenciando que: 211 personas que corresponden al **43,74%** se encuentran entre los **21 y 29 años**; 169 personas lo que equivale al **35,47%** se encuentran entre los **30 y 40 años**, 81 personas equivalentes al **17,32%** entre los **41 a 59 años**, 7 personas que corresponden al **1,49%** se encuentran en un rango *mayor de 60 años*, 6 personas equivalentes al **1,30%** se encuentran entre los **15 y 20 años**, 2 personas que corresponden al **0,48%** *No Indican Rango de Edad* y 1 persona correspondiente al **0,21%** de **0 a 14 años**.



La mayor concentración de solicitudes se encuentra en la población con rango de edad entre lo **21 y 29 años**, a continuación se observa los principales ejes temáticos consultados:



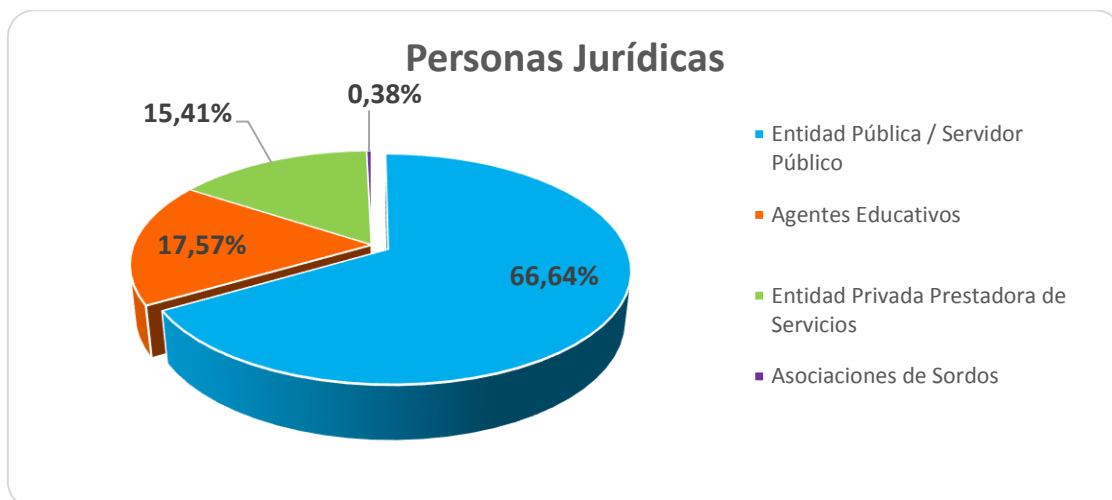
La gráfica nos muestra en primer lugar *Cursos de Lengua de Señas Colombianas* con un **26,56%**; seguido *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con un **13,18%**; en tercer lugar *Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional* con un **10,81%** y en el cuarta posición información de *Inclusión Social* con un **10,21%**. Con un porcentaje de menor consulta encontramos los temas de: *Intérpretes* con un **9,91%**, *Asesoría a Estudiantes* con un **6,69%**, *Inclusión Educativa y Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios* ambos con un **5,55%** y finalmente *Inclusión Laboral para la Población Oyente* con un **4,99%**.

5.1.4. Otros aspectos identificados

Se identificó que se recibieron algunos requerimientos de atención preferencial: 7 PQRSD de *Adulto mayor* lo que equivale al **1,47%**, 1 PQRSD Periodista lo que equivale al **0,19%**, 1 PQRSD *Honorable Congresista* lo que equivale al **0,21%** y finalmente 1 PQRSD de *Niño, Niña o Adolescente* lo que equivale al **0,21%**

5.2. PERSONA JURÍDICA

De los **195** requerimientos recibidos de Personas Jurídicas que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos, para realizar consultas de información o recibir asesoría, se identificó que el **66,64%** es decir 131 solicitudes fueron de *Entidades Públicas*; 34 solicitudes que equivalen al **17,57%** fueron de *Agentes Educativos*, el **14,1%** con 29 solicitudes fueron de *Entidades Privadas* equivalente al **15,41%** y con 1 solicitud de *Asociaciones de Sordos* que equivale al **0,6%**.



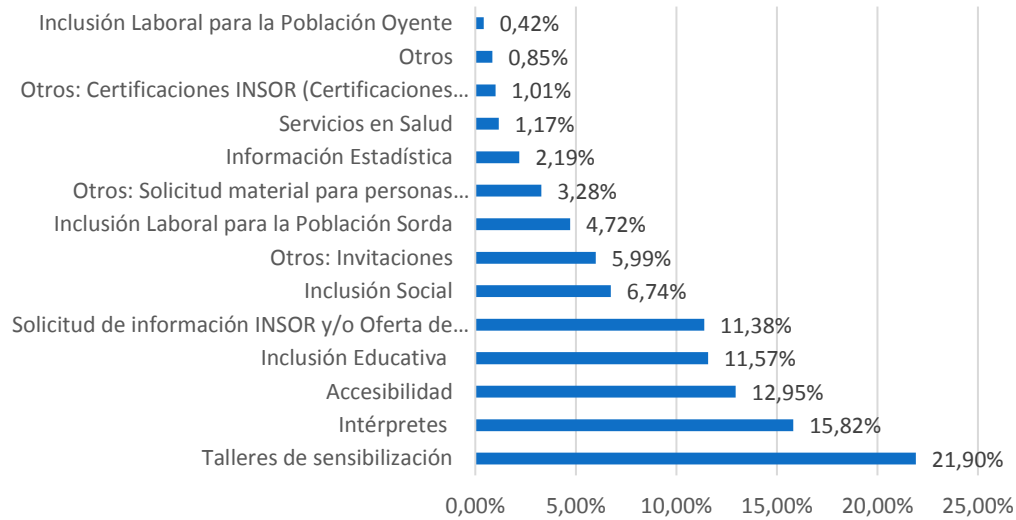
A continuación se relacionan los sectores de las *personas jurídicas* frente a lo cual se obtuvo lo siguiente:

Sector	Número de solicitudes	%
Sector Educación	54	27,58%
Sector de Servicios	31	16,04%
Sector Justicia y del Derecho	22	10,94%
Sector Defensa	9	4,56%
Sector Financiero	7	3,62%
Sector Cultura y Deporte	7	3,53%
Sector Salud y Protección Social	7	3,60%
Territorial (Departamental)	7	3,46%
Sector Descentralizado Territorialmente (Distrito Capital)	7	3,74%
ONG	5	2,46%
Central	5	2,80%
Auditoria , Control y/o Vigilancia	5	2,83%
Sector de Comunicaciones	4	2,08%
Descentralizado (autónomos e independientes)	3	1,41%
Sector Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	3	1,59%
Territorial (Municipal)	3	1,76%
Sector Relaciones Exteriores	2	1,08%
Sector Ciencia y Tecnologías	2	0,87%
Descentralizado (con Personería Jurídica)	2	1,13%
Sector Trabajo	1	0,59%
Sector Industrial	1	0,43%
Descentralizado por Servicios	1	0,59%
Sector Minero y Energético	1	0,38%
Asociaciones de Sordos	1	0,38%
Sector Estadísticas	1	0,45%
Sector Descentralizado Territorialmente (Distrito Capital)	1	0,50%
Sector de Transporte	1	0,51%
Sector de Comercio, Industria y Turismo	1	0,54%
Sector Vivienda	1	0,52%
Total	195	100%

Al analizar los ejes temáticos más consultados por *personas jurídicas* se obtuvo lo siguiente:

En la siguiente gráfica se observa que el primer lugar lo ocupa el tema *Talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombianas-LSC* con un **21,90%**, seguido de *Información de Intérpretes* con un **15,82%**, en tercer lugar *Inclusión Educativa* con un **11,57%**, en el cuarta posición *Solicitud de información INSOR y/o Oferta de sus servicios* con un **11,38%** y en el quinto lugar *Inclusión Social* con un **6,74%**. Así mismo se muestran los ejes de menor porcentajes de consulta.

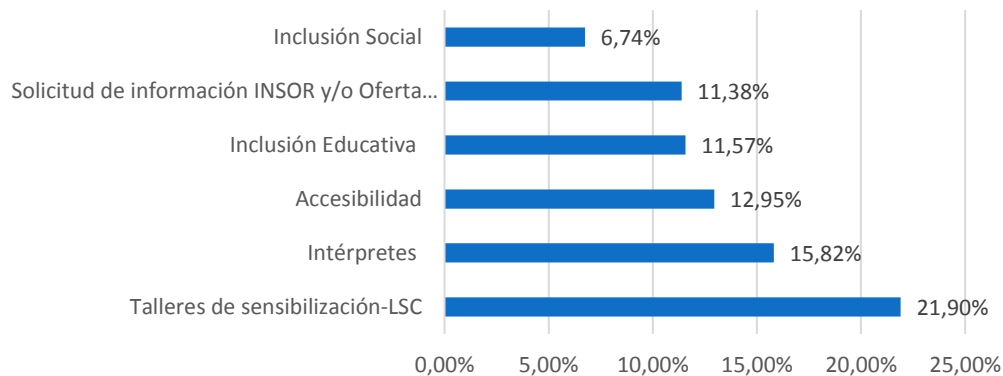
Principales ejes temáticos consultados por personas jurídicas



5.2.1. PRINCIPALES EJES TEMATICOS CONSULTADOS POR ENTIDADES PÚBLICAS.

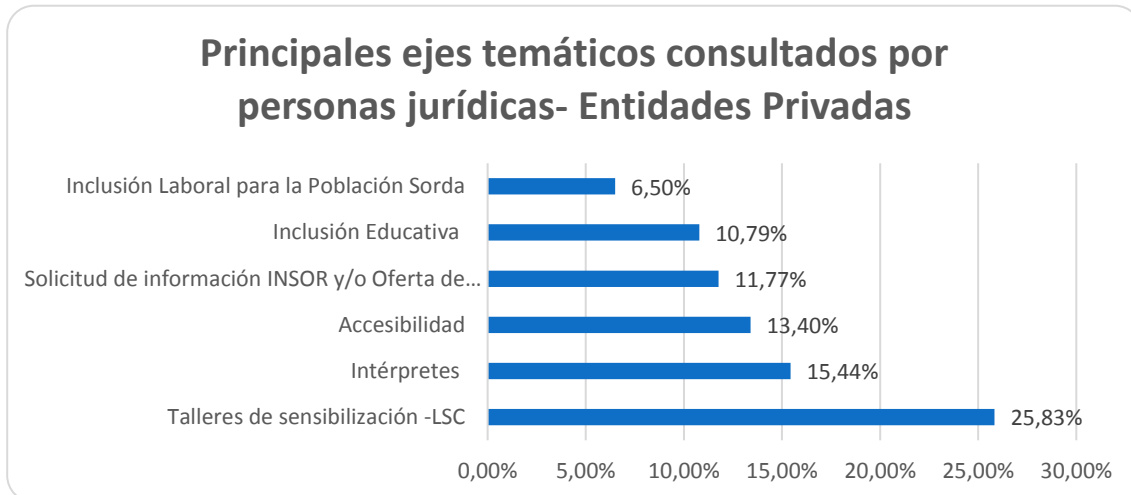
En la siguiente gráfica se observa que el primer lugar lo ocupa el tema *Talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombianas-LSC* con un **21,90%**, seguido de *Información de Intérpretes* con un **15,82%**, en tercer lugar *Accesibilidad* con un **12,95%**, en el cuarta posición *Inclusión Educativa* con un **11,57%**, en el quinto lugar *Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios* con un **11,38%** y en el quinto lugar *Inclusión Social* con un **6,74%**

Principales ejes temáticos consultados por personas jurídicas- Entidades Públicas



5.2.2. PRINCIPALES EJES TEMATICOS CONSULTADOS POR ENTIDADES PRIVADAS.

En la siguiente gráfica se observa que el primer lugar lo ocupa el tema *Talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombianas-LSC* con un **25,83%**, seguido de *Información de Intérpretes* con un **15,44%**, en tercer lugar *Accesibilidad* con un **13,40%**, en el cuarta posición *Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios* con un **11,77%**, en el quinto lugar *Inclusión Educativa* con un **10,79%** y en el quinto lugar *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con un **6,50%**.



6. PQRSD RECIBIDAS POR DEPARTAMENTOS Y OTROS PAÍSES.

A continuación, se presentan el número de PQRSD recibidas por los diferentes departamentos de las cuales el mayor número de PQRSD fueron de la ciudad de *Bogotá D.C.* con **71,79%** es decir 487 requerimientos; seguido por el departamento de *Meta* con **11,05%** que corresponde a 70 requerimientos. En tercer lugar, se encuentra *Cundinamarca* con **3,09%** correspondiente a 21 requerimientos.

De igual forma podemos evidenciar, que se recibieron requerimientos de otros departamentos en menor cantidad. Y por último podemos evidenciar, que se recibieron requerimientos de otros países como: *Reino Unido, República Dominicana, Bolivia y Uruguay.*

DEPARTAMENTOS Y OTROS PAISES	Número de solicitudes	%
Bogotá D,C.	487	71,79%
Meta	70	11,05%
Cundinamarca	21	3,09%
Antioquia	15	2,23%
Valle del Cauca	10	1,40%
Atlántico	7	1,03%
Santander	6	0,88%
Cauca	5	0,84%

DEPARTAMENTOS Y OTROS PAISES	Número de solicitudes	%
Boyacá	5	0,71%
La Guajira	5	0,72%
Huila	4	0,64%
Quindío	4	0,64%
Norte de Santander	4	0,64%
Tolima	4	0,65%
Casanare	3	0,43%
Córdoba	2	0,34%
Caldas	2	0,31%
Guaviare	1	0,11%
Boyacá	1	0,18%
Nariño	1	0,14%
Caquetá	1	0,18%
Arauca	1	0,12%
Quindío	1	0,13%
Chocó	1	0,12%
Cesar	1	0,15%
Magdalena	1	0,18%
Florencia	1	0,16%
Casanare	1	0,12%
Cauca	1	0,12%
Amazonas	1	0,12%
Putumayo	1	0,18%
Reino Unido	1	0,15%
República Dominicana	1	0,18%
Bolivia	1	0,13%
Uruguay	1	0,15%
Total	672	100%

7. PQRSD POR DEPENDENCIA

A continuación, se presentan el número de PQRSD asignadas por cada una de las dependencias, el mayor número de PQRSD fueron gestionadas por *Servicio al ciudadano* con **61,60%** es decir 418 requerimientos, seguido por la *Subdirección de Promoción y Desarrollo* con **23,47%** que corresponde a 153 requerimientos. En tercer lugar, se encuentra la *Subdirección de Gestión Educativa* con **8,31%** correspondiente a 56 requerimientos.

DEPENDENCIA	Número de solicitudes	%
Grupo de Servicio al Ciudadano	418	61,60%
Subdirección de Promoción y Desarrollo	153	23,47%
Subdirección de Gestión Educativa	56	8,31%
Oficina Jurídica	14	2,00%
Talento Humano	9	1,27%

DEPENDENCIA	Número de solicitudes	%
Gestión Financiera	6	0,84%
Oficina de Comunicaciones	5	0,74%
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	4	0,60%
Servicios Administrativos	3	0,53%
Secretaría General	2	0,33%
Dirección General	1	0,16%
Grupo de Contratación	1	0,13%
Total	672	100%

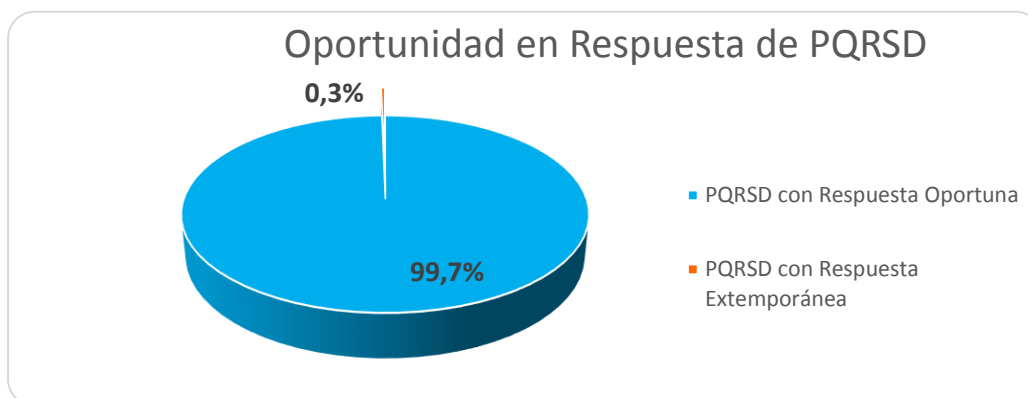
Es importante destacar que durante la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada en la ciudad de *Villavicencio/ Meta* se recibieron **64** requerimientos de personas naturales, las cuales fueron atendidas por parte de los profesionales de la Subdirección de Promoción y Desarrollo de manera clara y oportuna a los ciudadanos respondiendo a sus necesidades.

8. SEGUIMIENTO PQRSD PARA DAR RESPUESTA EN EL III TRIMESTRE

Para este periodo de tiempo de las **646** PQRSD recibidas, por términos de ley, **644** solicitudes requerían respuesta durante el trimestre y **150** PQRSD tienen plazo de respuesta hasta el mes de *octubre* de 2019 que se reportarán en el siguiente informe trimestral.

Por lo tanto se debían contestar **522** PQRSD recibidas en el III trimestre y **124** PQRSD recibidas en el trimestre anterior para dar respuesta en *julio*, para un total de **646** PQRSD .

De estos **646** requerimientos para respuesta en el III trimestre, **644** PQRSD que equivalen al **99,7%** fueron contestados en términos de ley y **2** PQRSD, que equivale al **0,3%** presentaron respuesta extemporánea. No se evidenció ninguna PQRSD pendiente de cierre.



A continuación se relacionan las PQRSD con respuesta extemporánea:

No.	Radicado	Dependencias	Días hábiles de vencimiento
1	20192500011779	Subdirección de Gestión Educativa	1

No.	Radicado	Dependencias	Días hábiles de vencimiento
2	20192500017519	Subdirección de Gestión Educativa	1

Es importante resaltar que desde la *Oficina de Servicio al Ciudadano* se viene realizando como estrategia un seguimiento semanal de las PQRSD que tiene cada dependencia asignada que contiene el estado actual de cada solicitud, la fecha de vencimiento y los días restantes para su cierre oportuno, el cual se envía a los líderes de proceso como alerta para evitar el vencimiento de las solicitudes.

Por consiguiente, en cada caso se solicitó respuesta, encontrando que el funcionario a cargo brindó respuesta un día después de la fecha de vencimiento del requerimiento. Al realizar el seguimiento de las PQRSD se concluye que la causa de la respuestas extemporáneas fue falta de consulta permanente del sistema de información ORFEO, por parte del la funcionaria encargada de brindar respuesta, para lo cual se envió comunicado recordando los aspectos a tener en cuenta para su respuesta oportuna, así mismo se tomó la medida desde el *Grupo de Servicio al Ciudadano* de realizar la revisión continua de los PQRSD para alertar sobre PQRSD que con **1** día para su vencimiento con el fin de solicitar respuesta, adicional al seguimiento semanal que se viene realizando.

De otro lado y dando continuidad con la campaña “**Yo soy Ciudadano**” se compartió en *EntreNos* algunos tips para la adecuada gestión de PQRSD. Ver enlace <https://spark.adobe.com/page/qbhi4CzXbzIZO/>. De igual forma se promocionaron nuevamente todos los canales de atención de la entidad.

9. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA

Al revisar los días promedio de respuesta para los **646** requerimientos, se observó que independiente del área asignada para dar respuesta el promedio es de **4** días. A continuación se detalla el promedio por cada dependencia:

DEPENDENCIA	Número de solicitudes	Días de Promedio de Respuesta
Gestión Financiera	5	2
Grupo de Servicio al Ciudadano	420	3
Oficina Jurídica	20	4
Subdirección de Promoción y Desarrollo	125	5
Talento Humano	9	5
Secretaría General	4	8
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	5	8
Subdirección de Gestión Educativa	53	9
Oficina de Comunicaciones	3	9
Dirección General	1	12
Grupo de Contratación	1	12
Total	646	4

10. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Se observó un aumento del cumplimiento en la gestión de las PQRSD pasando de un **97,8%** en el segundo trimestre a un **99,7%** en el tercer trimestre, lo cual refleja el fortalecimiento de la articulación entre las áreas y el seguimiento mediante puntos de control. Este trabajo que debe mantenerse, para el mejoramiento no sólo en términos de tiempos de respuesta sino también en calidad.

Este informe brinda un mayor detalle respecto a la caracterización de los ciudadanos y organizaciones que interactúan con la entidad a través de los diferentes canales establecidos, lo cual nos permite un mayor conocimiento de los mismos, por lo que se recomienda sea tenido por cuenta por las áreas misionales como uno de los insumos utilizados para definir las estrategias implementadas frente a los grupos de valor.

En cuanto a los canales de atención se observa que el nivel del uso de video llamada en Lengua de señas colombiana a través de *SKYPE*, tuvo un aumento debido a su promoción a través de las redes sociales de la entidad. Respecto al canal *Telefónico* se sugiere evaluar la viabilidad de la instalación de *PBX* que permita un mejor redireccionamiento y atención de las llamadas de los ciudadanos.

De otro lado para una mayor eficiencia en la gestión de los datos recibidos de PQRSD y encuestas de satisfacción, se sugiere mejora en el sistema de información utilizado actualmente, así como la adquisición de un software que facilite el análisis y correlación de variables presentadas en los informes, generando así un mayor aporte en el proceso de toma de decisiones.

Elaboró: Kerlys Patricia Jaraba Carmona-Asistente Administrativo de Servicio al Ciudadano

Revisó: Liliana Andrea Briñez Molina-Coordinadora Servicio al Ciudadano

Aprobó: Nestor Julian Rosas Gonzalez- Secretario General