



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) SEGUNDO TRIMESTRE
2019– INSOR***

1.1. Contenido

1.1. Contenido	1
GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) INFORME II TRIMESTRE 2019	2
2. TIPO DE REQUERIMIENTO:	2
3. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL	3
4. EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS	3
5. TIPO DE USUARIO	4
5.1. PERSONA NATURAL	4
5.1.1. Distribución por sexo	4
5.1.2. Condición de discapacidad reportada	6
5.1.1. Rangos de edad	7
5.1.2. Otros aspectos identificados	8
5.2. PERSONA JURÍDICA	8
6. PQRSD RECIBIDAS POR DEPARTAMENTOS Y OTROS PAÍSES	9
7. PQRSD POR DEPENDENCIA	10
8. SEGUIMIENTO PQRSD PARA DAR RESPUESTA EN EL II TRIMESTRE	11
9. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA	13
10. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	13

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) INFORME II 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 segundo trimestre del año 2019.

2. TIPO DE REQUERIMIENTO:






En el segundo trimestre de 2019 los ciudadanos presentaron al INSOR **583** PQRSD. A continuación, se expone la cantidad recibida en el periodo comprendido entre los meses de abril a junio del año 2019.

CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Número de PQRSD	194	183	206
Número de solicitudes de información	11	11	13
Número derechos de petición	183	172	193
Número de solicitudes de información que han sido recibidos y trasladados por competencia.	6	3	3
Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada.	0	0	0

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

No.	Radicado	Entidad	Mes Traslado
1	20192500006409	Ministerio de Salud y Protección Social	Abril
2	2019250000646	Ministerio de Salud y Protección Social	Abril
3	20192500006529	Secretaría Distrital de Integración Social	Abril
4	20192600003279	Instituto Nacional para Ciegos-INCI	Abril
5	20192500006799	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Abril
6	20192500007429	Secretaría de Educación Floridablanca	Abril
7	20192500009139	Ministerio de Salud y Protección Social	Mayo
8	20192500009369	Secretaria de Salud de Bogotá	Mayo
9	20192500009889	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Mayo
10	20192500010689	Secretaría de la Mujer y Supersalud	Junio
11	20192500011199	Secretaría de la Mujer	Junio
12	20192500009889	DANE y Ministerio de Salud y Protección Social	Junio

3. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL

<p>Correo Electrónico</p>  <p>270 PQRSD 46,3%</p>	<p>Telefónico</p>  <p>162 PQRSD 27,8%</p>
<p>Presencial</p>  <p>131 PQRSD 22,5%</p>	<p>Correo Certificado/Mensajería</p>  <p>8 PQRSD 1,4%</p>
<p>Skype</p>  <p>4 PQRSD 0,7%</p>	<p>Sitio Web</p>  <p>8 PQRSD 1,4%</p>

De los **583** requerimientos recibidos en la entidad en el segundo trimestre de 2019, **270** fueron recibidos por correo electrónico, es decir el **46,3%**; **162** vía telefónica que corresponde al **27,8%**; **131** por canal presencial que equivale al **22,5%**; **8** por Correo Certificado que equivale al **1,4%**; **8** por el portal Web que corresponde al **1,4%** y **4** por chat en LSC a través de SKYPE que equivale al **0,7%**. 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 telefónico.

4. EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS

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

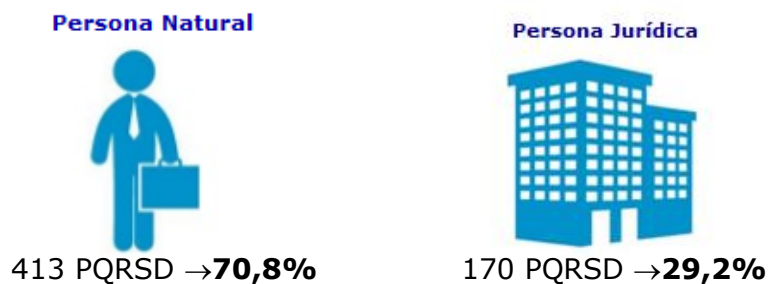
EJES TEMÁTICOS	Número de solicitudes	%
Curso de lengua de señas colombiana-LSC persona natural	115	19,7%
Inclusión Laboral para la Población Sorda	83	14,2%
Inclusión Educativa	61	10,5%
Intérpretes	59	10,1%
Otros	46	7,9%
Talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombiana-LSC persona jurídica	38	6,5%
Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	37	6,3%
Solicitud de información INSOR y/o Oferta de sus Servicios	35	6,0%
Accesibilidad	23	3,9%
Inclusión Laboral para la Población Oyente	24	3,4%

EJES TEMÁTICOS	Número de solicitudes	%
Servicios en Salud	19	3,3%
Asesoría a Estudiantes	19	3,3%
Inclusión Social	13	2,2%
Inclusión Educativa y Laboral	9	1,5%
Información Estadística	6	1,0%
Total	583	100%

Los temas de mayor afluencia fueron: *Curso de lengua de señas colombiana-LSC* que corresponden al **19,7%** de las PQRSD; *Inclusión Laboral para la Población Sorda*, con el **14,2%**; *Inclusión Educativa* con el **10,5%**, y el de *Intérpretes* con el **10,1%**; *Talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombiana-LSC* para personas jurídicas 6,3%; El eje temático de *Otros* fue de **7,9%**; Las solicitudes de *Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional* representan un **6,3%**; el eje de Solicitud de información INSOR y *Oferta de sus servicios* un **6,0%**.

5. TIPO DE USUARIO

De los **583** requerimientos recibidos en la entidad en el segundo trimestre de 2019, **413** que corresponden al **70,8%** fueron realizados por Persona Natural, y **183** que corresponden al **29,2%**, fueron realizados por Persona Jurídica.



5.1. PERSONA NATURAL

5.1.1. Distribución por sexo

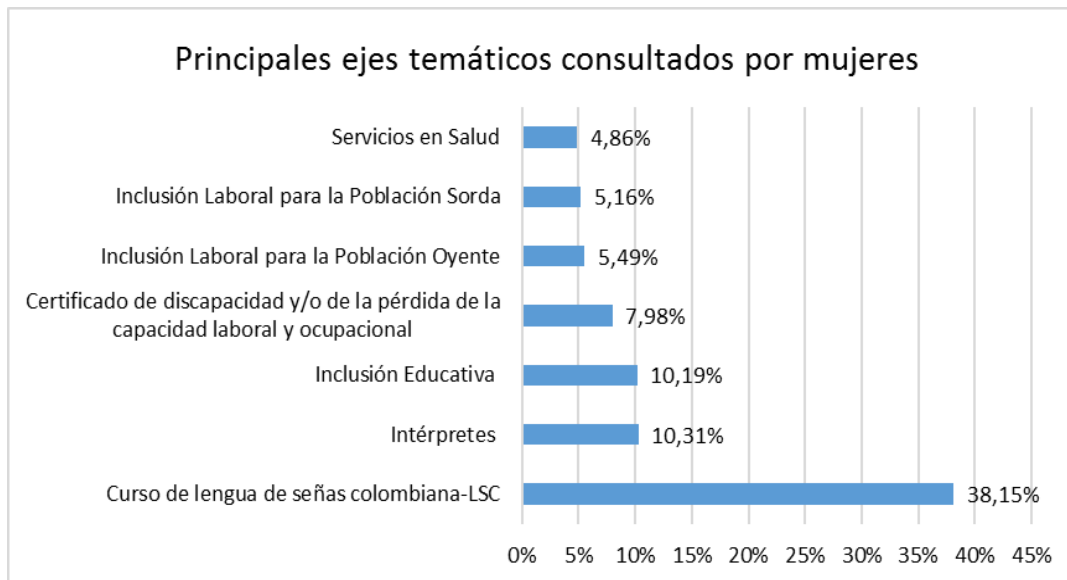
De los **413** ciudadanos Personas Naturales que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos, para realizar consultas de información o recibir asesoría, se identificó que el **54,5%** corresponde a solicitudes realizadas por mujeres y el **46,5%** a solicitudes realizadas por hombres.



225 Mujeres → **54,5%**

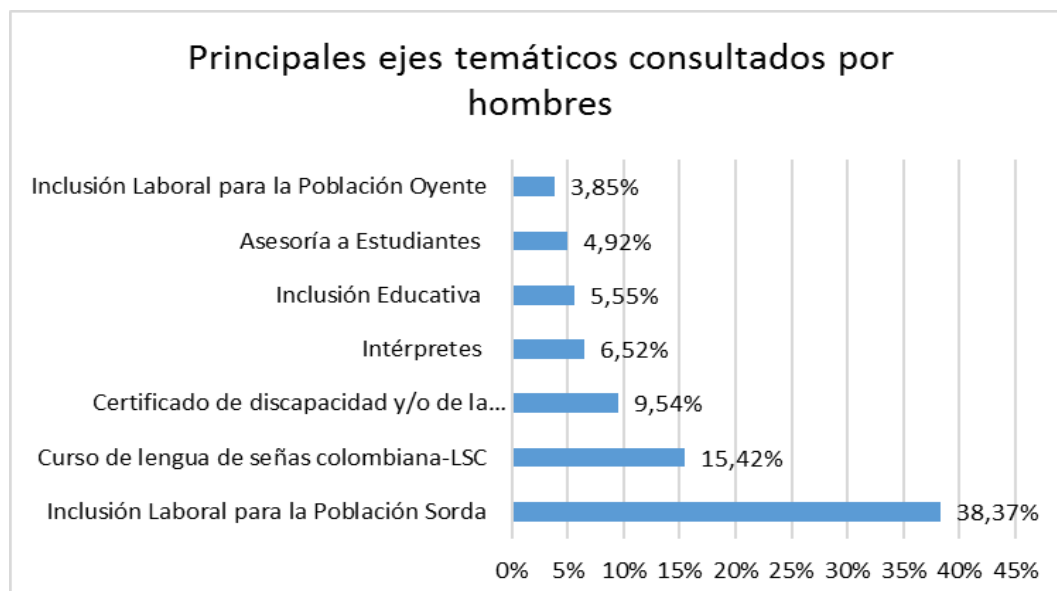


188 Hombres → **46,5%**



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

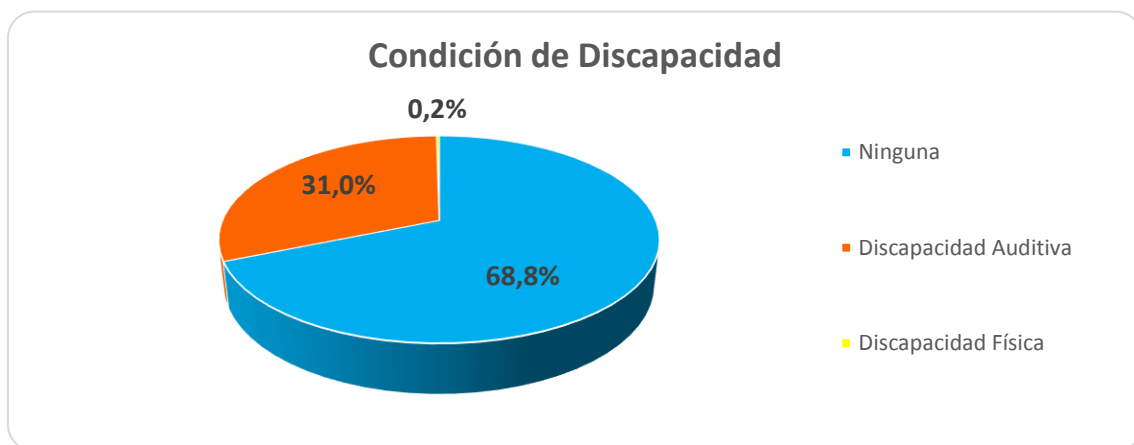
En primer lugar se observa el tema de *Cursos de Lengua de Señas Colombiana* con un **38,15%**; seguido de un **10,31%** sobre información de *Intérpretes*; en tercer lugar *Inclusión Educativa* con un **10,19%** y en el cuarta posición *Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional* con un **7,98%**. Con un porcentaje de menor consulta encontramos los temas de: *Inclusión Laboral para la Población Oyente* con un **5,49%**, *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con un **5,16%** y *Servicios en Salud* con un **4,86%**.



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

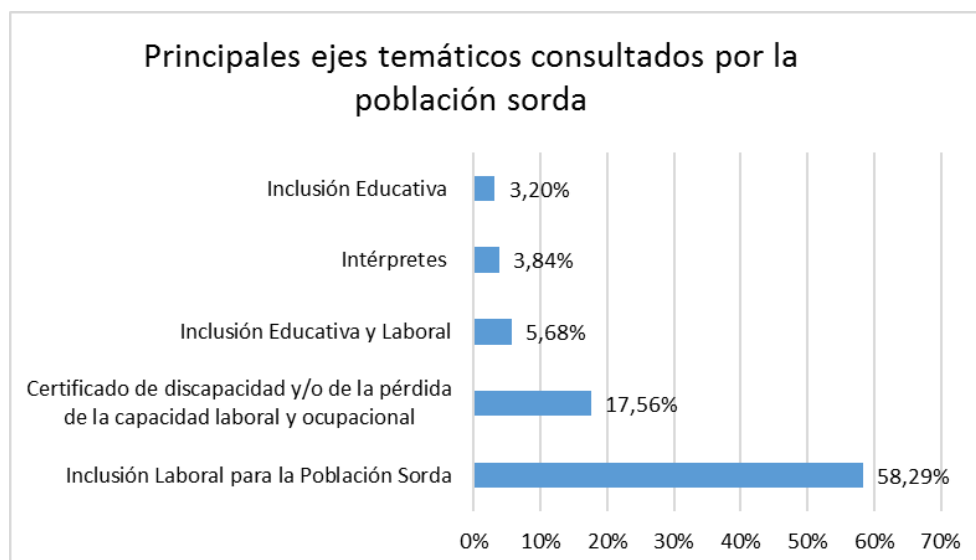
En primer lugar *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con un **38,37%**; seguido *Cursos de Lengua de Señas Colombianas* con un **15,42%**; en tercer lugar *Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional* con un **9,54%** y en el cuarta posición información de *Intérpretes* con un **10,31%**. Con un porcentaje de menor consulta encontramos los temas de: *Inclusión Educativa* con un **5,55%**; *Asesoría a Estudiantes* con un **4,92%**; e *Inclusión Laboral para la Población Oyente* con un **3,85%**.

5.1.2. Condición de discapacidad reportada



Así mismo se observó que el **68,8%**, es decir 284 personas no manifiestan estar en alguna condición de discapacidad; el **31,0%** es decir 128 personas manifiesta estar en condición de *discapacidad auditiva* y el **0,2%**, es decir 1 personas manifiestan una *discapacidad física*.

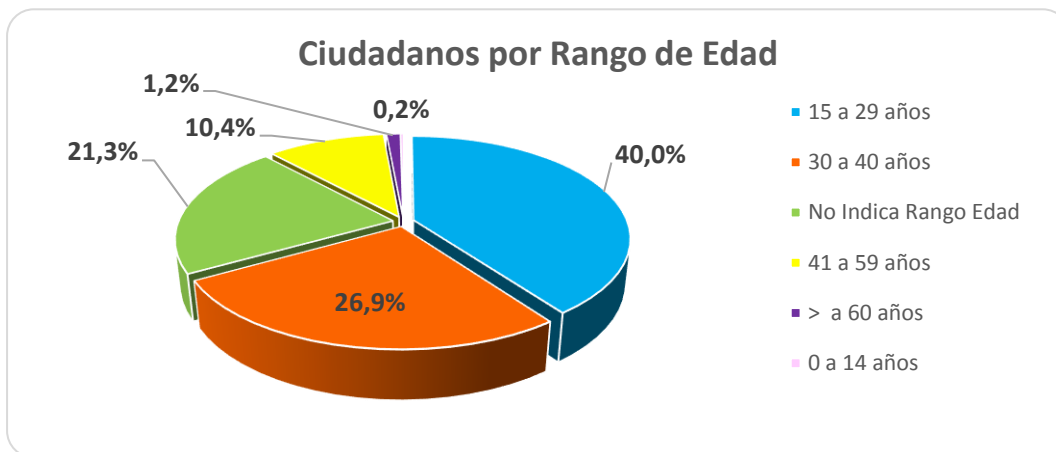
Las temáticas más consultadas por la *Población Sorda* fueron las siguientes:



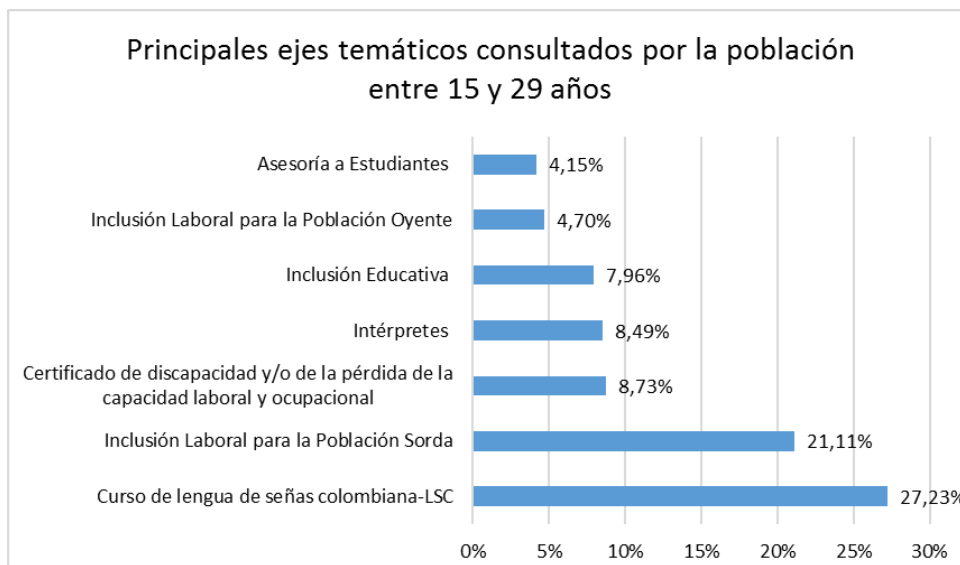
La gráfica anterior evidencia, que de las temáticas más consultadas, en primer lugar se encuentra *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con un **58,29%**; seguido *Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional* con un **17,56%**; en tercer lugar *Inclusión Educativa y Laboral* con un **5,68%**; y en el cuarta posición información de *Intérpretes* con un **3,84%**. Con un porcentaje de menor consulta encontramos *Inclusión Educativa* con un **3,20%**.

5.1.1. Rangos de edad

Por otro lado, los **413** ciudadanos que consultaron a la entidad presentan diferentes rangos de edades, evidenciando que: 165 personas que corresponden al **40,0%** se encuentran entre los *15 y 29 años*; 111 personas lo que equivale al **26,9%** se encuentran entre los *30 y 40 años*, 88 personas equivalentes al **21,3%**; *No Indica Rango de Edad*, 43 personas que corresponden al **10,4%** se encuentran entre *41 a 59 años*, 5 personas equivalentes al **1,2%** se encuentran en un rango *mayor de 60 años* y 1 persona correspondiente al **0,2%** de *0 a 14 años*.



La mayor concentración de solicitudes se encuentra en la población con rango de edad entre lo *15 y 29 años*, a continuación se observa los principales ejes temáticos consultados:



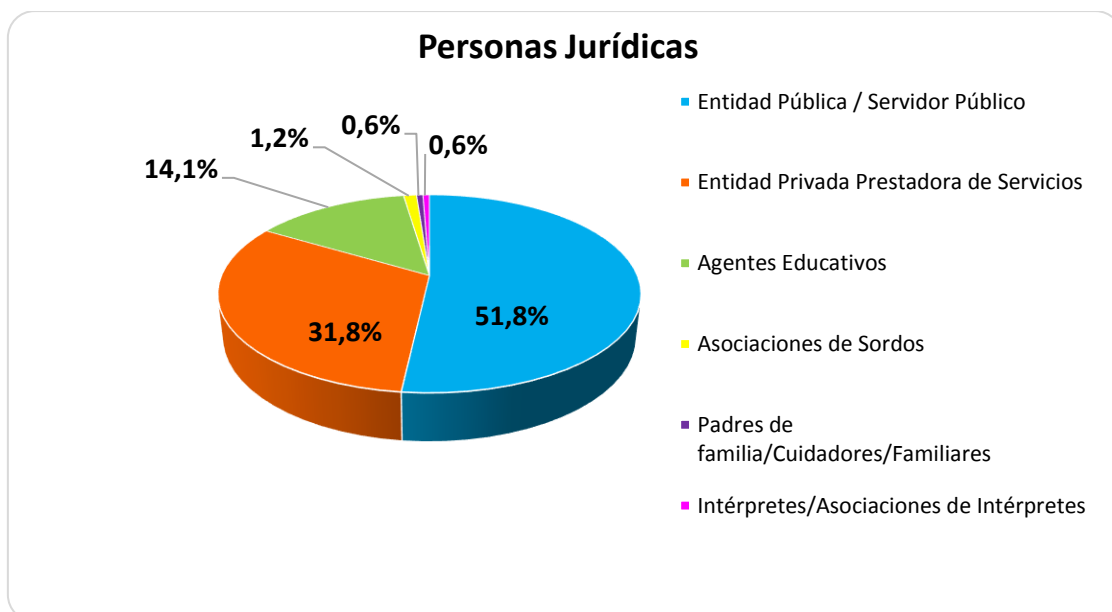
La gráfica nos muestra en primer lugar *Cursos de Lengua de Señas Colombianas* con un **27,23%**; seguido *Inclusión Laboral para la Población Sorda* con un **21,11%**; en tercer lugar *Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional* con un **8,73%** y en el cuarta posición información de *Intérpretes* con un **8,49%**. Con un porcentaje de menor consulta encontramos los temas de: *Inclusión Educativa* con un **7,96%**; *Inclusión Laboral para la Población Oyente* con un **4,70%** y *Asesoría a Estudiantes* con un **4,15%**.

5.1.2. Otros aspectos identificados

Se identificó que se recibieron algunos requerimientos de atención preferencial: 1 PQRSD de *Adulto mayor* lo que equivale al **0,2%** y 1 PQRSD *Víctima de conflicto armado* lo que equivale al **0,2%**.

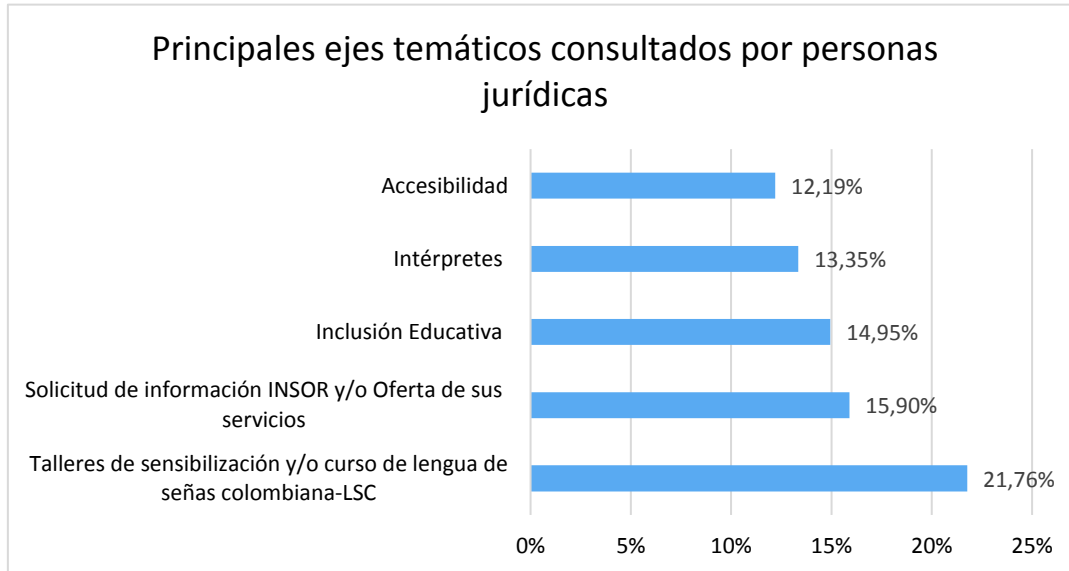
5.2. PERSONA JURÍDICA

De los **170** 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 **51,8%** es decir 88 solicitudes fueron de *Entidades Públicas*; 54 solicitudes que equivalen al **31,8%** fueron de *Entidades Privadas*, el **14,1%** con 24 solicitudes fueron de *Agentes Educativos*; el **1,2%** con 2 solicitudes fueron de *Asociaciones de Sordos*; respecto a las *Asociaciones de Intérpretes y Padres de Familia* de cada una se recibió 1 solicitud que equivale al **0,6%**.



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 **27,76%**; seguido *Solicitud de información INSOR y/o Oferta de sus servicios* con un **15,90%** en tercer lugar *Inclusión Educativa* con un **14,95%** y en el cuarta posición Información de *Intérpretes* con un **13,35%** y *Accesibilidad* con un **12,19%**.



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 **65,5%** es decir 382 requerimientos; seguido por el departamento de *Cesar* con **10,8%** que corresponde a 63 requerimientos. En tercer lugar, se encuentra *Cundinamarca* con **4,8%** correspondiente a 28 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 otro país como: *Madrid/España*.

DEPARTAMENTOS Y OTROS PAISES	Número de solicitudes	%
Bogotá D,C.	382	65,5%
Cesar	63	10,8%
Cundinamarca	28	4,8%
Santander	13	2,2%
Antioquia	12	2,1%
Magdalena	12	2,1%
Tolima	10	1,7%
Valle del Cauca	9	1,5%
Boyacá	6	1,0%

DEPARTAMENTOS Y OTROS PAISES	Número de solicitudes	%
Norte de Santander	6	1,0%
Caldas	5	0,9%
Atlántico	4	0,7%
Chocó	4	0,7%
Huila	4	0,7%
Quindío	3	0,5%
Cauca	3	0,5%
La Guajira	3	0,5%
Meta	3	0,5%
Caquetá	2	0,3%
Risaralda	2	0,3%
Córdoba	2	0,3%
Casanare	2	0,3%
Arauca	1	0,2%
Guainía	1	0,2%
Putumayo	1	0,2%
San Andrés y Providencia	1	0,2%
Madrid /España	1	0,2%
Total	583	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 **62,4%** es decir 364 requerimientos, seguido por la *Subdirección de Promoción y Desarrollo* con **23,0%** que corresponde a 134 requerimientos. En tercer lugar, se encuentra la *Subdirección de Gestión Educativa* con **9,8%** correspondiente a 57 requerimientos.

DEPENDENCIA	Número de solicitudes	%
Grupo de Servicio al Ciudadano	364	62,4%
Subdirección de Promoción y Desarrollo	134	23,0%
Subdirección de Gestión Educativa	57	9,8%
Oficina de Comunicaciones	7	1,2%
Oficina Jurídica	7	1,2%
Talento Humano	6	1,0%
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	3	0,5%
Grupo de Contratación	2	0,3%
Secretaría General	2	0,3%
Servicios Administrativos	1	0,2%
Total	583	100%

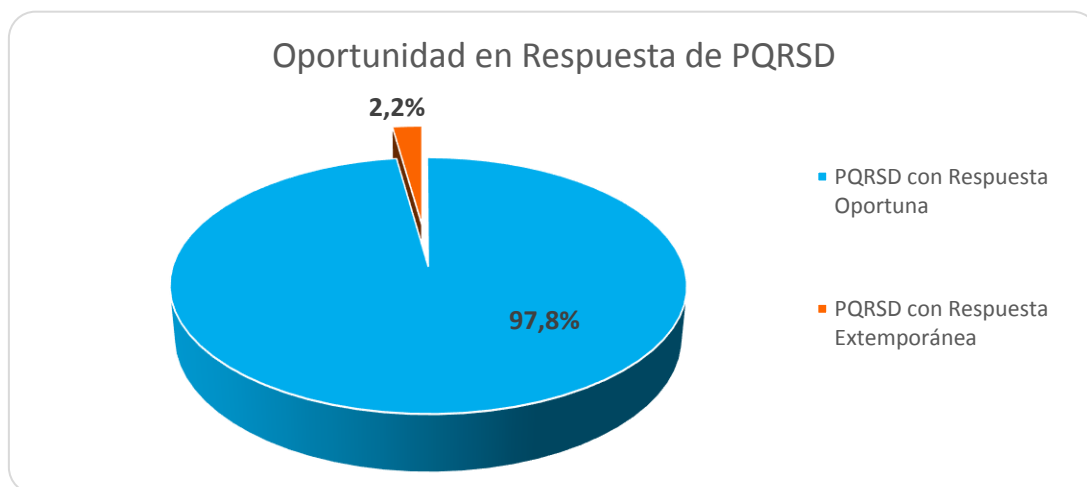
Es importante destacar que durante la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano realizada en la ciudad de *Valledupar/ Cesar* se recibieron **59** requerimientos de personas naturales, las cuales fueron atendidas por parte de los profesionales de la Subdirección de Promoción y Desarrollo de manera clara y oportuna a los ciudadanos respondiendo a sus necesidades.

8. SEGUIMIENTO PQRSD PARA DAR RESPUESTA EN EL II TRIMESTRE

Para este periodo de tiempo de las **583** PQRSD recibidas, por términos de ley, **460** solicitudes requerían respuesta durante el trimestre y **123** PQRSD tienen plazo de respuesta hasta el mes de julio de 2019 que se reportarán en el siguiente informe trimestral.

Por lo tanto se debían contestar **460** PQRSD recibidas en el II trimestre y **171** PQRSD recibidas en el trimestre anterior para dar respuesta en abril, para un total de **631** PQRSD .

De estos **631** requerimientos para respuesta en el II trimestre, **617** PQRSD que equivalen al **97,8%** fueron contestados en términos de ley y **14** PQRSD, que equivale al **2,2%** 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	20192500006919	Oficina de Comunicaciones	9
2	20192600009149	Subdirección de Gestión Educativa	1
3	20192500009669	Subdirección de Gestión Educativa	1
4	20192500009969	Subdirección de Gestión Educativa	1

No.	Radicado	Dependencias	Días hábiles de vencimiento
5	20192500006189	Subdirección de Gestión Educativa	1
6	20192500005779	Subdirección de Promoción y Desarrollo	1
7	20192500005309	Subdirección de Promoción y Desarrollo	1
8	20192500005299	Subdirección de Promoción y Desarrollo	1
9	20192500005209	Subdirección de Promoción y Desarrollo	1
10	20192500005199	Subdirección de Promoción y Desarrollo	1
11	20192500005139	Subdirección de Promoción y Desarrollo	2
12	20192500005089	Subdirección de Promoción y Desarrollo	2
13	20192500004969	Subdirección de Promoción y Desarrollo	3
14	20192500004839	Subdirección de Promoción y Desarrollo	1
15	20192500004709	Subdirección de Promoción y Desarrollo	5

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.

De igual forma en cada caso se indagó las causas del vencimiento, encontrando que en su mayoría corresponden a PQRSD de funcionarios que se encontraban fuera de la entidad (comisión y compensatorio), por lo que nuevamente se volvió a indicar a los jefes de cada área, que es responsabilidad de cada profesional revisar tanto su correo electrónico como su bandeja de ORFEO para identificar los requerimientos asignados y la fecha de vencimiento.

De otro lado se actualizaron y socializaron los documentos: *Política de Servicio al Ciudadano*, *protocolo de Servicio al Ciudadano*, *Modelo de Servicio al Ciudadano*, *Procedimiento de PQRSD*. Así mismo, se realizó la promoción del canal de Skype con una pieza comunicativa que se divulgó a través de nuestras redes sociales y se realizó la campaña **"Yo soy Ciudadano"** que buscó fortalecer la cultura interna de Servicio al Ciudadano, identificando a los funcionarios con los ciudadanos y dando a conocer sus derechos y deberes.



En cuanto al aplicativo para gestionar las PQRSD, se habilitó la plataforma de ORFEO para permitir su acceso fuera de la entidad y dar cumplimiento a los términos de ley para dar respuesta, brindando así un servicio de calidad a los ciudadanos.

En cuanto al fortalecimiento del grupo de Servicio al Ciudadano, se realizó una capacitación con funcionarios de la Supersalud, para conocer la oferta de servicios de dicha entidad y brindar así una mejor orientación a los ciudadanos y mayor efectividad en los traslados de competencia.

9. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA

Al revisar los días promedio de respuesta para los **629** requerimientos, se observó que independiente del área que dé respuesta el promedio es de **4** días, y a continuación se detalla el promedio por cada dependencia:

DEPENDENCIA	Número de solicitudes	Días de Promedio de Respuesta
Gestión Financiera Dirección General	1	1
Grupo de Servicio al Ciudadano	382	2
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	2	3
Dirección General	2	4
Talento Humano	7	4
Subdirección de Promoción y Desarrollo	147	5
Oficina Jurídica	7	6
Servicios Administrativos	1	8
Oficina de Comunicaciones	8	9
Grupo de Contratación	2	9,5
Subdirección de Gestión Educativa	69	10
Secretaría General	1	13
Total	629	4

10. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

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 en las áreas misionales para las estrategias utilizadas frente a los grupos de valor.

En línea con lo anterior, se recomienda contar con licencias de Software para el área de Servicio al ciudadano que facilite el análisis y correlación de variables presentadas en los informes, sobre la gestión de PQRSD y encuestas de satisfacción, con el objetivo de generar mayor aporte en el proceso de toma de decisiones.

Si bien se ha realizado la actualización de la documentación del proceso que contiene los lineamientos y puntos de control para la gestión de PQRSD, es necesario continuar con la divulgación y apropiación de los mismos, con el fin de mejorar el cumplimiento de términos de ley para dar respuesta a los ciudadanos.

Así mismo es necesario fortalecer la comunicación entre las áreas de la entidad con el fin de contar con la información actualizada para la atención de la ciudadanía y 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*, tiene un nivel bajo de fluencia, por lo que se ve la necesidad de revisar otros mecanismos virtuales para la comunicación con la población sorda en su primera lengua. Respecto al canal telefónico se propone evaluar la viabilidad de instalación de *PBX* que permita un mejor redireccionamiento y atención de las llamadas de los ciudadanos y grupos de valor.

Otra recomendación es estudiar con mayor atención las solicitudes realizadas por los estudiantes de diferentes profesiones que acuden a la entidad en lo relacionado con el abordaje de la población sorda, puesto que podría generarse proyectos que se concreten y beneficien a la población sorda, así como un cambio cultural a largo plazo que permita mayores niveles de inclusión.

Elaboró: *Liliana Briñez-Cordinadora Servicio al Ciudadano*
Patricia Jaraba- Técnico Servicio al Ciudadano

Revisó: *Pablo Ordoñez Peña - Secretario General*
Natalia Martínez Pardo - Directora