



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) PRIMER TRIMESTRE
2019– INSOR***

Contenido

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) INFORME I TRIMESTRE 2019	2
1. TIPO DE REQUERIMIENTO:	2
2. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL	3
3. EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS.....	3
4. TIPO DE USUARIO	4
4.1. PERSONA NATURAL.....	4
4.2. PERSONA JURÍDICA	6
5. PQRSD RECIBIDAS POR DEPARTAMENTOS Y OTROS PAÍSES.....	6
6. PQRSD POR DEPENDENCIA	7
7. SEGUIMIENTO PQRSD RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE PARA DAR RESPUESTA EN EL MISMO PERIODO.....	8
7.1. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA.....	9
8. SEGUIMIENTO DE PQRSD RECIBIDOS EN EL PERIODO ANTERIOR PARA DAR RESPUESTA EN ESTE TRIMESTRE.....	9
9. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	10

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

1. TIPO DE REQUERIMIENTO:







En el primer trimestre de 2019 los ciudadanos presentaron al INSOR 614 PQRSD. A continuación, se expone la cantidad recibida en el periodo comprendido entre los meses de enero a marzo del año 2019.

CONCEPTO	ENERO	FEBRERO	MARZO
Número de PQRSD	147	240	227
Número de solicitudes de información	6	7	19
Número derechos de petición	141	233	208
Número de solicitudes de información que han sido recibidos y trasladados por competencia.	3	4	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: 20192500000749-20192500001089- 20192500002169 y 20192500006339 al Ministerio de Salud y Protección Social; 20192500001229 al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; 20192500003289 al Ministerio de Trabajo; 20192500002979 a Supersalud; 20192500004679- 20192500005729 al Instituto Nacional para Ciegos INCI y 20192500002299 a la Alcaldía de Copacabana.

Es importante mencionar que en aras de mejorar la articulación interinstitucional se llevaron a cabo reuniones con oficinas de servicio al ciudadano de otras entidades, que para este trimestre fueron El Departamento de Prosperidad Social, Supersalud y el Ministerio de Salud y Protección Social.

2. CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS POR CANAL

<p>Correo Electrónico</p>  <p>247 PQRSD 40,2%</p>	<p>Telefónico</p>  <p>202 PQRSD 32,9%</p>
<p>Presencial</p>  <p>124 PQRSD 20,2%</p>	<p>Correo Certificado/Mensajería</p>  <p>22 PQRSD 3,6%</p>
<p>Skype</p>  <p>13 PQRSD 2,1%</p>	<p>Sitio Web</p>  <p>6 PQRSD 1%</p>

De los 614 requerimientos recibidos en la entidad en el primer trimestre de 2019, 247 fueron recibidos por correo electrónico, es decir el **40,2%**, 202 vía telefónica que corresponde al **32,9%**, 124 por canal presencial que equivale al **20,2%**, 22 por Correo Certificado que equivale al **3,6%**, 13 por chat en LSC a través de SKYPE que corresponde al **2,1%** y 6 por el portal Web que equivale al **1%**. Los canales más usados por los ciudadanos para establecer contacto con la entidad durante el primer trimestre del 2019 fueron el correo electrónico y el telefónico.

3. EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS

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

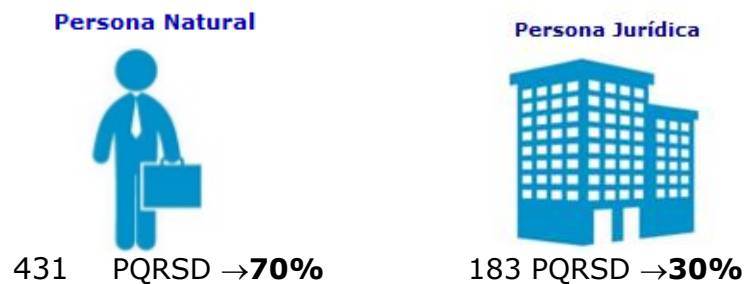
EJES TEMÁTICOS	Número de solicitudes	%
Talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombiana-LSC	194	31,6%
Intérpretes	73	11,9%
Inclusión Laboral para la Población Sorda	69	11,2%
Inclusión Educativa	62	10,1%
Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	35	5,7%
Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios	32	5,2%
Otros	30	4,9%
Accesibilidad	27	4,4%
Asesoría a Estudiantes	24	3,9%
Servicios en Salud	23	3,7%

EJES TEMÁTICOS	Número de solicitudes	%
Inclusión Laboral para la Población Oyente	20	3,3%
Inclusión Social	17	2,8%
Inclusión Educativa y Laboral	4	0,7%
Información Estadística	4	0,7%
Total	614	100%

Los temas de mayor afluencia fueron: Talleres de sensibilización y/o curso de lengua de señas colombiana-LSC que corresponden al **31,6%** de las PQRSD; Intérpretes con el **11,9%**, Inclusión Laboral para la Población Sorda, con el **11,2%** y el de Inclusión Educativa con el **10,1%**. Las solicitudes de Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional representan un **5,7%**, el eje de Solicitud de información INSOR y Oferta de Servicios un **5,2%**, Otros el **4,9%**. El tema de Accesibilidad es del **4,4%**, Asesoría a Estudiantes el **3,9%**, el eje Servicios en Salud con un **3,7%**.

4. TIPO DE USUARIO

De los **614** requerimientos recibidos en la entidad en el primer trimestre de 2019, **431** que corresponden al **70%** fueron realizados por Persona Natural, y **183** que corresponden al **30%**, fueron realizados por Persona Jurídica.

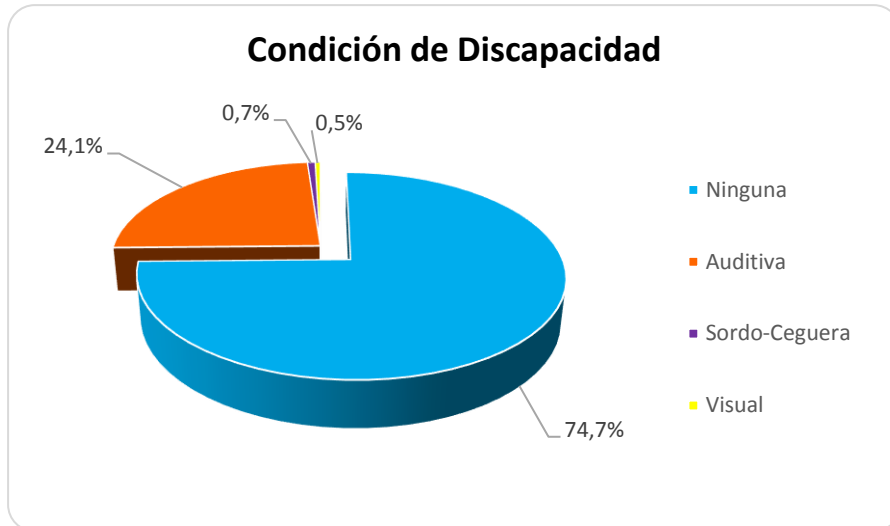


4.1. PERSONA NATURAL

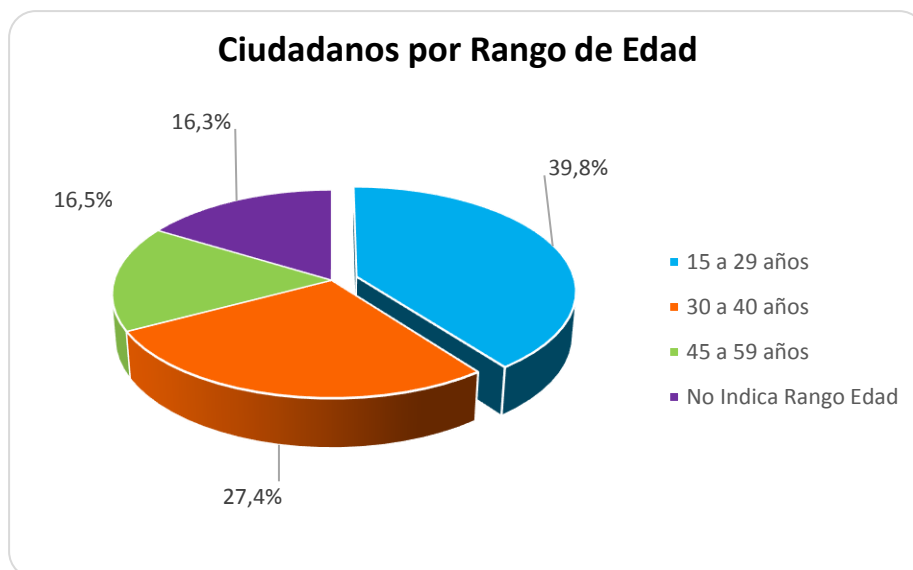
De los 431 ciudadanos Personas Naturales que utilizaron los diferentes canales de atención del Instituto Nacional para Sordos, para realizar consultas de información o recibir asesoría, se identificó que el **71%** corresponde a solicitudes realizadas por mujeres y el **29%** a solicitudes realizadas por hombres.



Así mismo se observó que el **74,7%**, es decir 322 personas no manifiestan estar en alguna condición de discapacidad; el **24,1%** es decir 104 personas manifiesta estar en condición de discapacidad auditiva; el **0,7%**, es decir 3 personas manifiestan sordo-ceguera y 2 personas que equivalen al **0,5%** discapacidad visual.



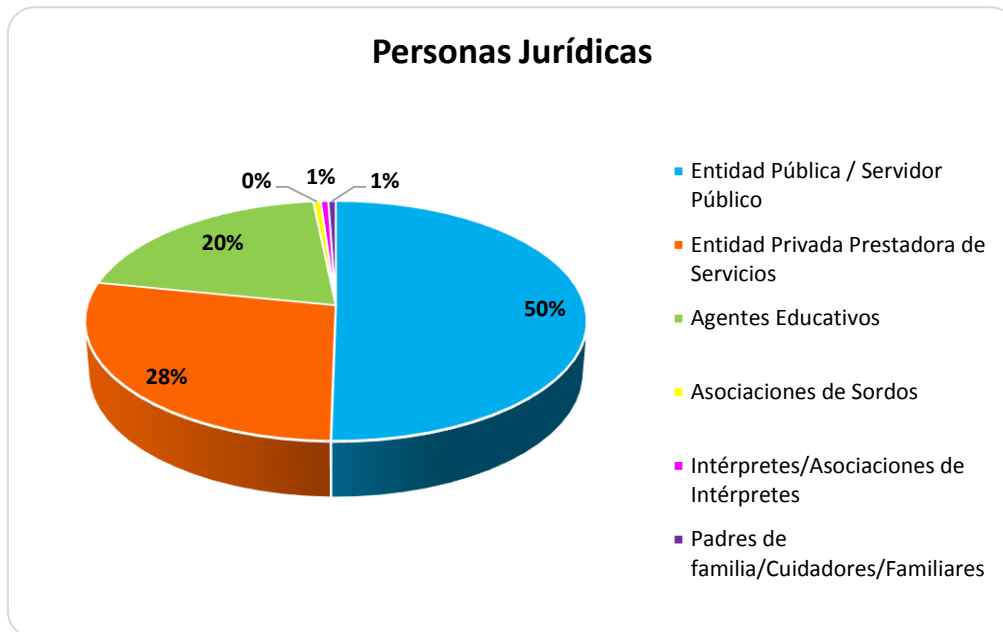
Por otro lado, los ciudadanos que consultaron a la entidad presentan diferentes rangos de edades, evidenciando que: 171 personas que corresponden al **39,8%** se encuentran entre los 15 y 29 años; 118 personas, lo que equivale al **27,4%** se encuentran entre los 30 y 40 años, el **16,5%** 45 a 59 años y el **16,3%** No Indica Rango de Edad.



En cuanto al grupo Étnico, los ciudadanos manifestaron lo siguiente: El **99,6%** no pertenece a ningún grupo étnico; el **0,2%** se considera Afrocolombiano o Afrodescendiente y el **0,2%** Pueblo Indígena. De igual forma se identificó que se recibieron algunos requerimientos de atención preferencial: 2 PQRSD de niño, niña o adolescente lo que equivale al **0,5%**; 2 PQRSD de Periodista con el **0,5%**; 1 PQRSD de Honorable Congresista con un **0,2%** y 1 PQRSD de una persona en situación de desplazamiento correspondiente al **0,2%**.

4.2. PERSONA JURÍDICA

De los 183 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 **50,3%** es decir 92 solicitudes fueron de Entidades Públicas; 51 solicitudes que equivalen al **27,9%** fueron de entidades Privadas, el **20,2%** con 37 solicitudes fueron de Agentes Educativos; respecto a las Asociaciones de Sordos, Asociaciones de Intérpretes y Asociaciones de Padres de Familia de cada una se recibió 1 solicitud que equivale al **0,5%**.



5. 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 **77,5%** es decir 476 requerimientos; seguido por el departamento de Cundinamarca con **5,4%** que corresponde a 33 requerimientos. En tercer lugar, se encuentra Valle del Cauca con **2,4%** correspondiente a 15 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: *Corea, California/ EE.UU. y Mérida/Venezuela.*

DEPARTAMENTOS Y OTROS PAISES	Número de solicitudes	%
Bogotá D,C.	476	77,5%
Cundinamarca	33	5,4%
Valle del Cauca	15	2,4%
Antioquia	13	2,1%

DEPARTAMENTOS Y OTROS PAISES	Número de solicitudes	%
Tolima	8	1,3%
Norte de Santander	8	1,3%
Santander	7	1,1%
Córdoba	7	1,1%
Boyacá	6	1,0%
Bolívar	5	0,8%
Meta	5	0,8%
Huila	4	0,7%
Cauca	4	0,7%
Casanare	3	0,5%
Arauca	3	0,5%
Atlántico	2	0,3%
Quindío	2	0,3%
Risaralda	2	0,3%
La Guajira	2	0,3%
Caldas	2	0,3%
Nariño	1	0,2%
Sucre	1	0,2%
Vichada	1	0,2%
Cesar	1	0,2%
California	1	0,2%
Corea	1	0,2%
Venezuela	1	0,2%
Total	614	100%

6. 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 **71%** es decir 436 requerimientos, seguido por la Subdirección de Promoción y Desarrollo con **12,7%** que corresponde a 78 requerimientos. En tercer lugar, se encuentra la Subdirección de Gestión Educativa con **9,4%** correspondiente a 58 requerimientos.

DEPENDENCIA	Número de solicitudes	%
Grupo de Servicio al Ciudadano	436	71%
Subdirección de Promoción y Desarrollo	78	12,7%
Subdirección de Gestión Educativa	58	9,4%
Oficina Jurídica	18	2,9%
Dirección General	6	1%
Oficina de Comunicaciones	4	0,7%
Secretaría General	4	0,7%

DEPENDENCIA	Número de solicitudes	%
Talento Humano	4	0,7%
Gestión Financiera	3	0,5%
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	1	0,2%
Servicios Administrativos	1	0,2%
Grupo de Contratación	1	0,2%
Total	614	100%

7. SEGUIMIENTO PQRSD RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE PARA DAR RESPUESTA EN EL MISMO PERIODO

Para este periodo de tiempo de las 614 PQRSD recibidas, por términos de ley, 443 solicitudes requerían respuesta durante el trimestre y 171 PQRSD tienen plazo de respuesta durante el mes de abril de 2019. En el siguiente informe trimestral se reportará el seguimiento a estas solicitudes.



De los 443 requerimientos recibidos para respuesta en este trimestre el 100% fueron contestados en términos de ley. Es importante resaltar que desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se viene realizando una labor articulada con las subdirecciones y coordinaciones para el seguimiento semanal a los requerimientos activos en el aplicativo.

7.1. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA

Al revisar los días promedio de respuesta para los 443 requerimientos, se observó que independiente del área que dé respuesta el promedio es de 3 días, y a continuación se detalla el promedio por cada dependencia:

DEPENDENCIA	Número de solicitudes	Días de Promedio de Respuesta
Grupo de Servicio al Ciudadano	312	2
Subdirección de Promoción y Desarrollo	57	8
Subdirección de Gestión Educativa	40	8
Oficina Jurídica	15	5
Secretaría General	4	5
Dirección General	3	5
Oficina de Comunicaciones	3	8
Talento Humano	3	10
Gestión Financiera	3	7
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	1	15
Servicios Administrativos	1	14
Grupo de Contratación	1	6
Total	443	3

8. SEGUIMIENTO DE PQRSD RECIBIDOS EN EL PERIODO ANTERIOR PARA DAR RESPUESTA EN ESTE TRIMESTRE

Durante el IV Trimestre de 2018 se recibieron 39 requerimientos para dar respuesta en el I trimestre de 2019, de las cuales se respondieron a tiempo 38, y fuera de tiempo 1 PQRSD, con un día de vencimiento. No se evidenció ninguna PQRSD pendiente de cierre.

No.	Radicado	Dependencias	Días hábiles de vencimiento
1	20182500018239	Subdirección de Gestión Educativa	1

Al realizar la revisión de estos casos se identificó que es necesario por parte de los responsables de brindar respuesta a las PQRSD, revisar su bandeja de entrada en el aplicativo de ORFEO, antes de salir a periodos de vacaciones para evitar el vencimiento de las solicitudes.

9. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el periodo se ha realizado gestión interinstitucional como intrainstitucional para dar una respuesta oportuna e integral al ciudadano, lo cual se ha visto reflejado en un mayor cumplimiento de los términos de ley.

Se debe dar continuidad al trabajo articulado con las áreas, y refuerzo a la cultura de servicio al ciudadano para un mejor seguimiento a los requerimientos por parte de los responsables de dar respuesta, así como trabajo conjunto con el área de Sistemas para el óptimo manejo de las herramientas tecnológicas.

De igual forma se debe continuar con la gestión interinstitucional, puesto que permite mayor celeridad y asertividad en los traslados por competencia.

Se ha venido implementando un formulario y una matriz para la captura más completa de datos lo que ha permitido un mayor nivel de detalle en la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor que han realizado PQRSD a través de los distintos canales de la entidad.

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

Revisó: *Pablo Ordoñez- Secretario General*