

**FORMATO
INFORME DE SEGUIMIENTO A LA
GESTIÓN INSTITUCIONAL**

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

NOMBRE DEL INFORME	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS –PQRSD-II SEMESTRE 2020	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME		
		Día	Mes	Año
		26	01	2021
RESPONSABLE PROCESO AL QUE SE REALIZA EL SEGUIMIENTO	SECRETARIA GENERAL - SERVICIO AL CIUDADANO			
PERIODO DEL SEGUIMIENTO	FECHA INICIAL: 1 de julio de 2020			
	FECHA FINAL: 31 de diciembre de 2020			
OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO	En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2020.			

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

La dependencia de Control Interno tuvo en cuenta para la elaboración del presente informe el Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre, y los informes del tercer y cuarto trimestre del 2020 presentados por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano del Instituto Nacional para Sordos –INSOR-, por el periodo comprendido entre 01 de julio y el 31 de diciembre de 2020, con el objetivo de identificar el cumplimiento en la oportunidad de la respuesta y verificar que lo solicitado por el peticionario le haya sido resuelto puntualmente; resultado de lo anterior, se generaran las recomendaciones a que haya lugar.

Ahora bien, para el seguimiento de la gestión de las PQRSD es importante mencionar que se tomaron como fuente de información la matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente al II Semestre publicada en página web institucional, el Sistema de ORFEO, peticiones ingresadas a través de los canales de servicio: correo electrónico, sitio web, correo certificado, página web, Skype, video chat LSC, presencial y teléfono.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

I. ATENCIÓN A LAS PQRSD RECEPCIONADAS POR EL ÁREA DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL INSOR

De acuerdo con la información contenida en los informes del tercer y cuarto trimestre de PQRSD y la matriz de seguimiento de las PQRSD de Servicio al Ciudadano, se pudo establecer que dentro del período evaluado (01 de julio al 31 de diciembre de 2020), INSOR presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

1. ENTRADAS DE LAS PQRSD

Mediante el análisis y consulta realizada por la dependencia de Control Interno a los informes y la matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre publicada en página web institucional, las dependencias generaron la entrada de 726 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

DEPENDENCIA	NO. SOLICITUDES
Dirección General	7
Gestión Documental	2
Gestión Financiera	3
Grupo de Contratación	1
Grupo de Servicio al Ciudadano	415
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	5
Oficina de Comunicaciones	1
Oficina de Control Interno	1
Oficina Jurídica	16
Secretaría General	13
Servicios Administrativos	1
Subdirección de Gestión Educativa	127
Subdirección de Promoción y Desarrollo	121
Talento Humano	13
TOTAL	726

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 26/01/2021

Como se observa, Servicio al Ciudadano encabeza la lista con 415 peticiones, se aprecia también que la Subdirección de Gestión Educativa con 127 peticiones y la subdirección de Promoción y Desarrollo en tercer lugar con 121 peticiones; posteriormente siguen las consultas dirigidas a Jurídica con 16, Secretaría General y Talento Humano con 13 peticiones cada uno, Dirección General con 7 peticiones, la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas con 5 peticiones, Gestión Financiera y Gestión Documental con 3 y 2 peticiones respectivamente, mientras que el Grupo de Contratación, Oficina de Comunicaciones, Oficina de Control Interno y Servicios Administrativos, tiene una petición cada uno.

Es importante aclarar que, de los 726 registros de la matriz de registro público de

derechos de petición del segundo semestre, difiere en un (01) registro frente la información consignada en los informes del III Y IV trimestre de PQRS, por parte de la Coordinadora Oficina Servicio al Ciudadano, realizó la aclaración de la diferencia, como semuestra en la siguiente imagen.



Aclaración de radicado
1 mensaje

Luz Mila Niño Hernández <luz.nino@insor.gov.co>
Para: Gina Paola Hernandez Muñoz <gina.hernandez@insor.gov.co>

Bogotá D.C. 27 de Enero de 2021

Apreciada Gina Paola

De manera atenta, me permito informar que en tercer trimestre de la vigencia 2020, en el momento en que se reportaron las PQRS, quedó un radicado que fue radicado doble vez debido a las fallas presentadas en ese n y este requerimiento fue creado con dos radicados.

Nº. Radicado	Ciudadano	Canal	Tipo de requerimiento	Eje temático	Contenido de la solicitud	
20202500014579	Ángela Montenegro	Correo Electrónico	Derecho de Petición de Interés General y Particular	Curso de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Naturales	Buen día recibí un correo saludando desde la ciudad de Ibagué y deseo saber si en la sede Insor de la ciudad de Ibagué ofrecen cursos para aprender el LSC, ya que estoy interesada en ello. Agradecido de antemano la información brindada. Ángela Montenegro.	Se finalizó el 2020 se envía su comunicación

2. 20202600014569 Ángela Montenegro se finaliza por doble radicado

INSOR | La educación es de todos | Mineducación

Luz Mila Niño Hernández
Coordinadora Oficina Servicio al Ciudadano
luz.nino@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4381221 – Ext. 1032
Carrera 59A # 64C – 30 Álamos Zona Industrial - Bogotá D.C.
www.insor.gov.co

Fuente: Correo electrónico usuario gina.hernandez@insor.gov.co

El requerimiento que presentó doble radicación fue interpuesto por el ciudadano Angela Montenegro, por le canal correo electrónico, el tipo es derecho de petición, los números de radicados fueron 20202500014579 al cual fue finalizado con el trámite RAD No. 20202500014579, el 2 octubre de 2020 se envía al correo electrónico respuesta a su comunicaciones.amontenegro@gmail.com y el radicado 20202600014569, finalizado por doble radicación.

2. SALIDAS DE LAS PQRS

Conforme al análisis realizado por la dependencia de Control Interno a la matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente al II Semestre publicada en página web institucional, los informes de tercer y cuarto trimestre, en el periodo objeto del presente seguimiento se dieron trámite a un total de 723 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así:

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

DEPENDENCIA	NO. SOLICITUDES
Dirección General	7
Gestión Documental	2
Gestión Financiera	3
Grupo de Contratación	1
Grupo de Servicio al Ciudadano	415
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	5
Oficina de Comunicaciones	1
Oficina de Control Interno	1
Oficina Jurídica	16
Secretaría General	11
Servicios Administrativos	1
Subdirección de Gestión Educativa	126
Subdirección de Promoción y Desarrollo	121
Talento Humano	13
TOTAL	723

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 26/01/2021

Como se observa en la tabla anterior, se mantiene la relación de entrada vs salidas de PQRSD, es de anotar que 3 entradas correspondiente al IV Trimestre de 2020 requirieron respuesta –salida- para el mes de enero (Primer semestre de la vigencia 2021), situación que incide en la diferencia con las entradas.

Con base en lo anterior, las 723 respuestas a PQRSD son un indicativo de la gestión llevada a cabo por las diferentes dependencias.

3. TÉRMINOS DE RESPUESTA PQRSD

Teniendo en cuenta el Registro Público de Derechos de Petición, se observa que los requerimientos recibidos a la fecha de corte del reporte, se encuentran resueltos dentro de los términos de ley de la siguiente manera: 713 PQRSD aplicando la Ley 1755 de 2015 y catorce (14) PQRSD que se realizaron aplicando el Decreto 491 de 28 de marzo de 2020.

De acuerdo con la información analizada por la dependencia de Control Interno, las dependencias que aplicaron el Decreto 491 de 28 de marzo de 2020.

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

DEPENDENCIA	Finalizado Aplicación Decreto 491 de 28 de marzo de 2020
Dirección General	1
Grupo de Contratación	1
Grupo de Servicio al Ciudadano	1
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	1
Secretaria General	1
Subdirección de Gestión Educativa	2
Subdirección de Promoción y Desarrollo	6
Total	13

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 26/01/2021

Se puede evidenciar que la Subdirección de Promoción y Desarrollo, fue la dependencia que más aplico el Decreto 491 de 2020, con 6 trámites, por lo cual no se presentaron respuestas extemporáneas en el segundo semestre.

Una vez finalice la emergencia sanitaria, se evaluará si se presentan respuestas extemporáneas en la entidad.

4. PQRSD POR TIPO SOLICITUD

De acuerdo con las estadísticas observadas por la dependencia de Control Interno en los Informes del III y IV trimestre de 2020, la matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre publicada en página web institucional y Orfeo, se llevaron a cabo las siguientes clases de peticiones:

Acción de Tutela	6	0,8
Acción Popular	1	0,1
Derecho de Petición de Consulta	3	0,4
Derecho de Petición de Copias de Documentos	22	3,0
Derecho de Petición de Información Pública	14	1,9
Derecho de Petición de Interés General y Particular	645	88,8
Peticiones fuera de la competencia del INSOR	12	1,7
Solicitud de Información	22	3,0
Solicitudes de los Honorables Congresistas	1	0,1
TOTAL	736	100%

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 26/01/2021

Se aprecia en el cuadro anterior que las peticiones de interés general y particular (645)

son las peticiones más tramitadas en el INSOR, las cuales se resuelven a través de las diferentes dependencias, seguidas de los derechos de petición de información (22), Derecho de Petición de Copias de Documentos (22), Derecho de Petición de Información Pública (14), Peticiones fuera de la competencia del INSOR (12), Acción de Tutela (06), Derecho de Petición de Consulta (03), Acción Popular (01) y Solicitudes de los Honorables Congressistas(01).

5. CANAL DE ATENCIÓN

A continuación, se presentan las estadísticas observadas por la dependencia de Control Interno, respecto del medio de recepción o canal de atención preferido por los usuarios durante el segundo semestre de 2020.

CANAL ATENCIÓN	NO. SOLICITUDES	%
Correo Electrónico	487	67
Sitio Web	22	3
Skype (Chat)	19	3
Telefónico	198	27
TOTAL	726	100%

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 26/01/2021

6. VERIFICACIÓN TRÁMITE A PETICIONES

Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas (726), se tomó una muestra aleatoria de 70 peticiones, revisando el tiempo (Oportunidad) y materialidad de respuesta; al igual que los temas más consultados.

DEPENDENCIA	OPORTUNIDAD		TOTAL
	SI	NO	
Talento Humano	3	-	3
Subdirección de Promoción y Desarrollo	12	-	12
Subdirección de Gestión Educativa	12	-	12
Secretaría General	1	-	1
Oficina Jurídica	2	-	2
Grupo de Servicio al Ciudadano	40	-	40
Dirección General	1	-	1
Total	70	-	70

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 26/01/2021

Teniendo en cuenta la verificación realizada y los reportes realizados por la Oficina de Servicio al Ciudadano, se encontró que las solicitudes estuvieron dentro del término de oportunidad, dado que el segundo semestre de 2020, aún está en vigencia la Ampliación

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

de términos para atender las peticiones, decretada en el mes de marzo de 2020, una vez finalice la emergencia sanitaria, se podrá analizar el comportamiento de la oportunidad en las respuestas y compararlos frente a los periodos anteriores.

7. EJES TEMÁTICOS MÁS CONSULTADOS

Se revisaron los “Ejes Temáticos Consultados” observando los 24 temas concurrentes en los informes de los diferentes semestres, donde los cuatro (4) temas más consultados corresponden a las áreas de Servicio al Ciudadano, Subdirección de Gestión Educativa y la Subdirección de Promoción y Desarrollo, así:

EJE TEMÁTICO	NO. SOLICITUDES
Curso de lengua de señas colombianas (LSC)- Personas Naturales	145
Inclusión Educativa	126
Intérpretes	115
Accesibilidad	54
Talleres de lengua de señas colombianas (LSC)- Personas Jurídicas	42
Asesoría a Estudiantes	35
Solicitud de información INSOR	28
Inclusión Laboral para la Población Sorda	25
Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)	23
Servicios en Salud	23
Inclusión Social	21
Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	18
Inclusión Laboral para la Población Oyente	14
Otros*	57
total	726

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 26/01/2021

*Otros, están compuestos por los siguientes ejes temáticos: Solicitud de información Pública, Solicitud material para personas sordas –Publicaciones, Otros, Acciones de Tutelas y/o Acciones Populares, Información Estadística, Traslado por Competencia Derecho de Petición a otras Entidades, Invitaciones, Traslado por Competencia Derecho de Petición otras Entidades, Asesoría y Asistencia Técnica, Procesos Jurídicos (Expedientes, Restablecimientos de Derechos, Citaciones Audiencias y Notificaciones Judiciales) y Felicitaciones.

Así mismo, se observó dos ejes temático relacionados con el mismo tema en común, el eje traslado por Competencia Derecho de Petición a otras Entidades con cinco (05) solicitudes y el eje traslado por Competencia Derecho de Petición otras Entidades con cuatro (04) solicitudes.

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

Traslado por Competencia Derecho de Petición a otras Entidades	5
Traslado por Competencia Derecho de Petición otras Entidades	4

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 26/01/2021

OBSERVACIONES

Durante el segundo semestre, para trece (13) solicitudes se les aplicó el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, que amplía los términos para atender las peticiones, teniendo en cuenta lo anterior, mientras durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se evaluará la aplicación del artículo 5 del citado decreto.

Pese a que el Instituto emplea la herramienta de gestión documental ORFEO y el sistema consolida la totalidad de las PQRSD, respuestas y trazabilidad correspondiente al III y IV Trimestre de la vigencia 2020, es importante advertir que las alertas a las PQRSD que están próximas a vencer en términos de ley, se realizan dentro de la herramienta ORFEO, razón por la cual el control a las respuestas se realiza mediante seguimiento y apropiación con los líderes de las áreas.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los diferentes procesos continuar atendiendo las solicitudes en los tiempos de respuesta establecidos por la Ley, ya que el proceso de servicio al ciudadano cuenta con metas establecidas en los indicadores de gestión que deben ser reportados y se puede afectar su cumplimiento.

De igual forma, establecer mejoras a la hora de consolidar la información de los informes trimestrales de la gestión de las PQRSD, es importante que las cifras guarden relación con la información registrada en las bases de datos del Registro Público de Derechos de Petición del segundo semestre del Instituto, lo anterior, en atención a que la dependencia de Control Interno a la hora de realizar el seguimiento encontró diferencia de una solicitud en el segundo semestre.

ASESOR DE CONTROL INTERNO

Firma.

Nombre: Cilia Inés Guio Pedraza

Informe proyectado por:

Nombre: Gina Paola Hernández Muñoz

Rol: Contratista- Oficina Control Interno