

## FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

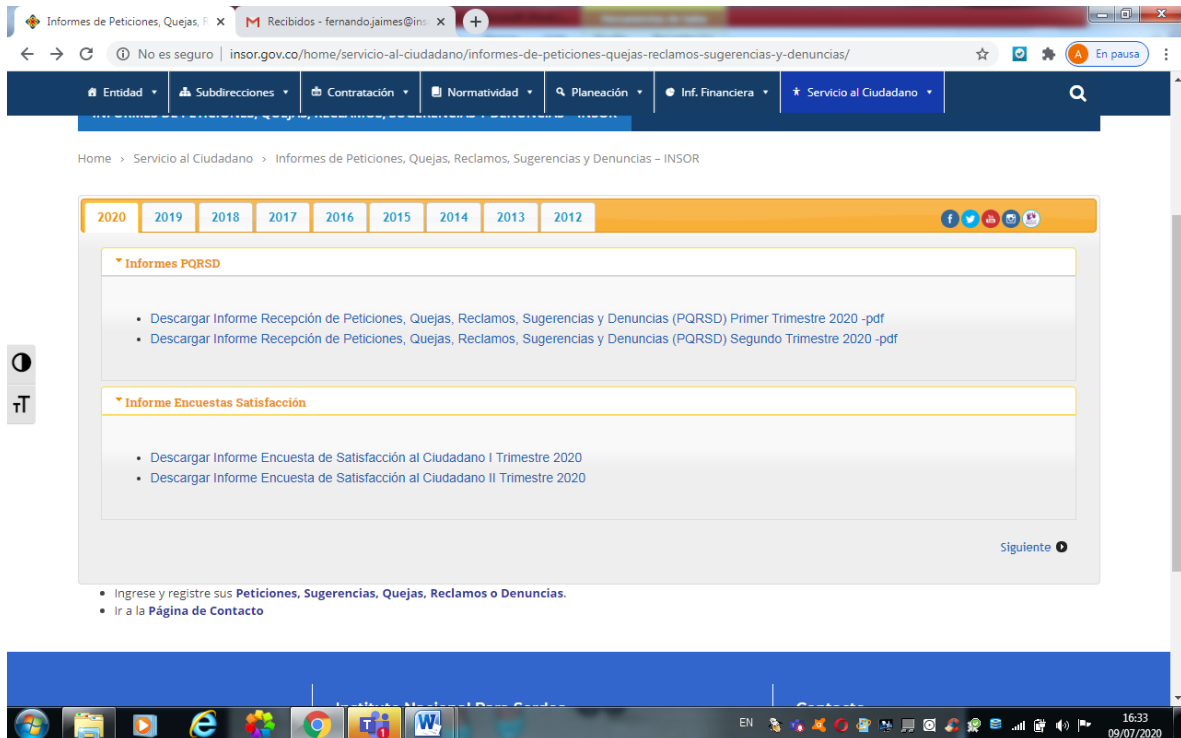
CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

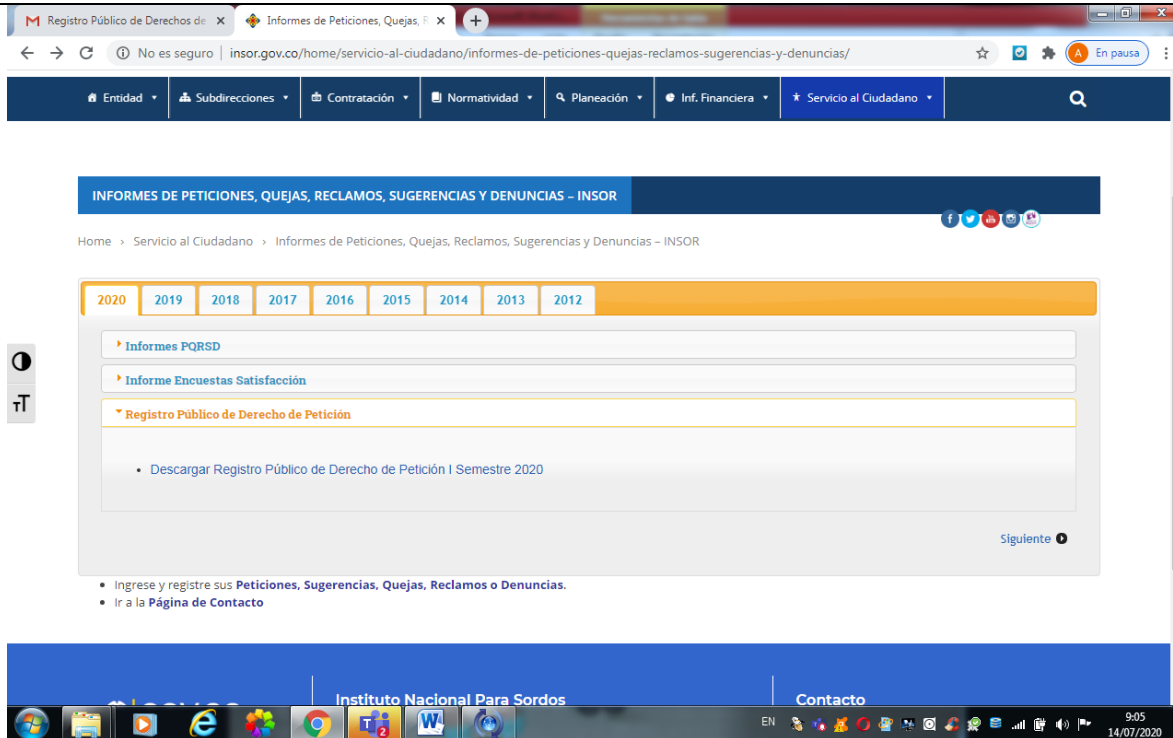
NOMBRE DEL INFORME	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD-I SEMESTRE 2020	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME		
		Día	Mes	Año
		15	07	2020
<b>RESPONSABLE PROCESO AL QUE SE REALIZA EL SEGUIMIENTO</b>	SECRETARIA GENERAL - SERVICIO AL CIUDADANO			
<b>PERIODO DEL SEGUIMIENTO</b>	<b>FECHA INICIAL: 1 de Enero de 2020</b>			
	<b>FECHA FINAL: 30 de Junio de 2020</b>			
<b>OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO</b>	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 primer semestre de la vigencia 2020.			
<b>DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO</b>				
<p>La dependencia de Control Interno tuvo en cuenta para la elaboración del presente informe el Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre, y los informes del primer y segundo 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 enero y el 30 de junio 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.</p> <p>Que revisada la página web del Instituto se observó que a fecha del 9 de julio de 2020 no se encontró publicado el Registro público de Derechos de Petición correspondiente al primer semestre de 2020, lo anterior de conformidad con lo establecido en Circular Externa No. 001 de 2011, emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, en la cual se da instrucciones sobre el seguimiento a la atención de Derechos de Petición y en especial al numeral 3: "(...)Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.(...)"</p>				

A continuación se presenta captura de pantalla de las publicaciones realizadas en la página web del Instituto a 9 de julio de 2020, donde no se encuentra el Registro Público de Derechos de Petición, así:



Así las cosas, el mismo 9 de julio del presente año la dependencia de Control Interno requirió mediante correo electrónico a la Coordinadora del Grupo de Trabajo de Servicio al Ciudadano para que informara sobre la situación antes mencionada y proporcionara la información pertinente para el seguimiento de la gestión de PQRSD.

El día 10 de julio del año en curso la Coordinación de Servicio al Ciudadano remite archivo del Registro Público de Derechos de Petición del primer semestre de la vigencia a la dependencia de Control Interno y reporta su publicación en la página web del Instituto para darle cumplimiento a lo establecido en la normatividad.



Ahora bien, para el seguimiento de la gestión de las PQRSD es importante mencionar que se tomaron como la fuentes de información la matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente al I 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:

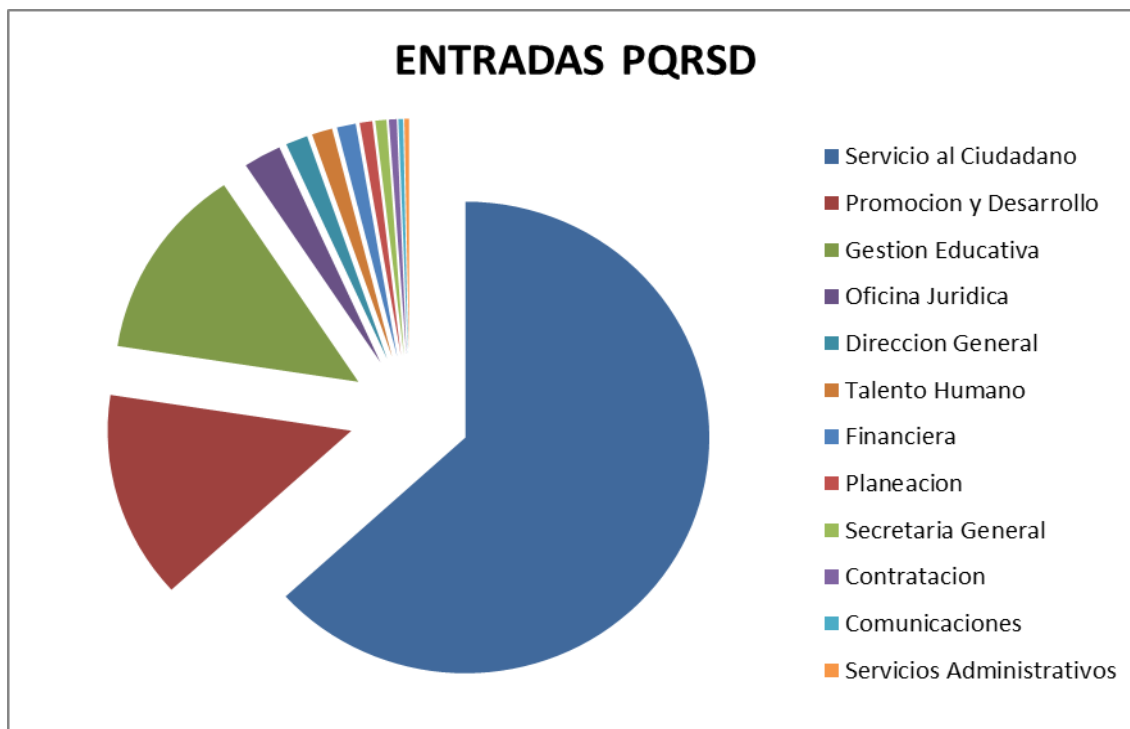
## **I- Atención a las PQRSD recepcionadas por el área de Servicio al Ciudadano del INSOR.**

### **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 primer y segundo trimestre y la matriz de seguimiento de las PQRSD de Servicio al Ciudadano, se pudo establecer que dentro del período evaluado (01 de enero al 30 de junio 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 I Semestre publicada en página web institucional, las dependencias generaron la entrada de 957 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

**Gráfica No. 1**



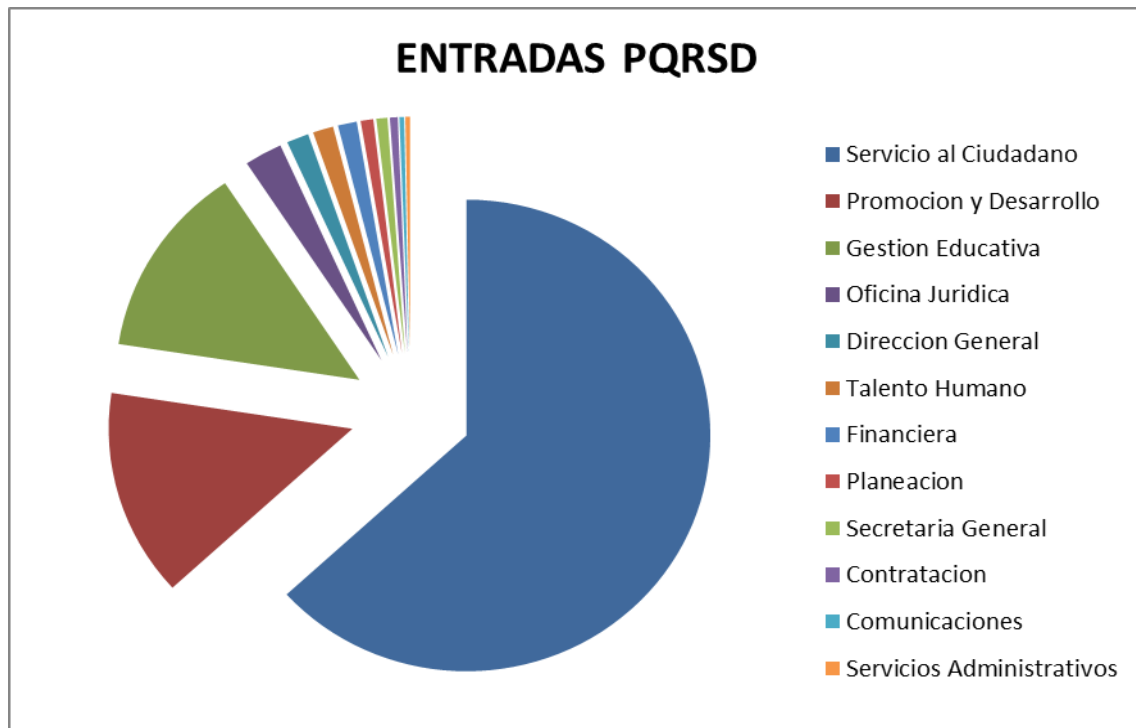
**Fuente:** Informes de I y II Trimestre de 2020 y Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 14/07/2020

Como se observa en la gráfica, Servicio al Ciudadano encabeza la lista con 605 peticiones, se aprecia también que la Subdirección de Promoción y Desarrollo ocupa el segundo lugar con 136 peticiones, seguido de la Subdirección de Gestión Educativa con 127 peticiones; posteriormente siguen las consultas dirigidas a Jurídica con 24, Dirección General con 14, Talento Humano con 13, Financiera con 12, Planeación y Sistemas con 8, Secretaria General con 7, Contratación con 5, Comunicaciones con 3 y Servicios Administrativos con 3.

**2. Salidas de las PQRSD:** Conforme al análisis realizado por la dependencia de Control

Interno a la matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente al I Semestre publicada en página web institucional, los informes de primer y segundo trimestre, en el periodo objeto del presente seguimiento se dieron trámite a un total de 961 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así:

**Gráfica No. 2**



**Fuente:** Orfeo, Informes de I y II Trimestre de 2020 y Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 14/07/20

Como se observa en la gráfica, Servicio al Ciudadano encabeza la lista con 407 peticiones, se aprecia también que la Subdirección de Promoción y Desarrollo ocupa el segundo lugar con 137 peticiones, seguido de la Subdirección de Gestión Educativa con 127 peticiones; posteriormente siguen las consultas dirigidas a Jurídica con 24, Dirección General con 15, Talento Humano con 14, Financiera con 12, Planeación y Sistemas con 8, Secretaria General con 7, Contratación con 6, Comunicaciones con 3 y Servicios Administrativos con 3.

Es de anotar que 4 entradas correspondiente al IV Trimestre de 2019 requirieron respuesta –salida- para el mes de enero (Primer semestre de la vigencia 2020), situación que incide en la diferencia con las entradas.

Con base en lo anterior, las 961 respuestas a PQRS son un indicativo de la gestión

## FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

llevada a cabo por las diferentes dependencias.

En la mesa de ayuda SUIT se reporta la siguiente información de respuestas a PQRSD, cifras que ya se encuentran vinculadas a la Subdirección de Gestión Educativa y Subdirección de Promoción y Desarrollo de los análisis anteriores.

### Primer Trimestre:

Pregunta	Ene	Feb	Mar	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	4	46	79	129
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	2	2	4
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	4	48	81	133
¿Número de PQRD recibidas?	4	48	81	133

### Segundo Trimestre:

Pregunta	Abr	May	Jun	Acumulado
¿Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea?	33	46	28	107
¿Número de solicitudes resueltas de forma presencial?	0	0	0	0
¿Número total de solicitudes realizadas (En línea, parcialmente en línea y presenciales)?	33	46	28	107
¿Número de PQRD recibidas?	33	46	28	107

Es de anotar que una vez llevado a cabo el seguimiento por parte de ésta Oficina, se observa que de las 957 PQRSD que ingresaron en el primer semestre de la vigencia 2020 por correo electrónico, Skype, presencial, correo certificado, sitio web y llamada telefónica se dio respuesta según informes de primer y segundo trimestre a 957 PQRSD, lo cual obedece a un porcentaje del 100% de cumplimiento. Sin embargo, al revisar el Registro Público de Derechos de Petición se observó que 6 solicitudes se encuentran en trámite, los radicados Orfeo de las solicitudes en trámite son los siguientes: 20202500009969, 20202500009929, 20202500009889, 20202500009789, 20202500009699 y 20202500009669. Por lo anterior, es importante establecer en el Registro Público de Derechos de Petición información coherente con el estado de las respuestas.

- 1. PQRSD con respuesta extemporánea:** Durante el periodo de seguimiento se puede observar en los informes trimestrales se reportaron 9 PQRSD que fueron resueltas extemporáneamente. Sin embargo, al revisar el Registro Público de Derechos de Petición se observó que existen 14 respuestas extemporáneas.

## FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

De igual forma, Control Interno observó que el tiempo de respuesta no fue modificado en el Registro Público de Derechos de Petición de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 491 de 28 de marzo 2020, así:

1. Derechos de petición de interés general y particular: 30 días siguientes a su recepción.
2. Peticiones de documentos e información: 20 días siguientes a su recepción.
3. Consultas: 35 días siguientes a su recepción.

### Cuadro No. 1

DEPENDENCIA	No. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS
Promoción y desarrollo	2
Oficina jurídica	3
Planeación	1
Gestión educativa	5
Financiera	2
Talento humano	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

*Fuente: Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 14/07/20*

De acuerdo con la información analizada por la dependencia de Control Interno, el promedio de días de atraso de las 14 respuestas extemporaneas se cuantificaron en días, así:

### Cuadro No. 2

DEPENDENCIA	No. RESPUESTAS EXTEMPORANEAS	PROMEDIO DÍAS DE ATRASO
Promoción y desarrollo	2	3
Oficina jurídica	3	3
Planeación	1	3
Gestión educativa	5	3
Financiera	2	3
Talento humano	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>2,8</b>

*Fuente: Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 14/07/20*



Con relación al cuadro anterior, la Subdirección de Gestión Educativa presentó el mayor número de respuestas extemporáneas (5).

Frente a las respuestas extemporáneas, se observó un aumento con relación al último seguimiento (Segundo Semestre de 2019):

**Gráfica No. 4**



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

**Cuadro No. 3**

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	%
<b>Derecho de Petición de Interés General y Particular</b>	<b>839</b>	<b>88%</b>
<b>Derecho de Petición de</b>	<b>90</b>	<b>9,4%</b>



## FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

<p><b>Fuente: Informes de I y II al Ciudadano. Matriz del Derechos de Petición Semestre publicada en Fecha de consulta 14/07/20</b></p> <p>Se observó por parte el informe de PQRSD del segundo vigencia no tuvo en de los tipos de derecho establecidos en el Constitución Política, 21 de la Ley 1755 de de la Ley 5 de 1992 y el Protocolo de Servicio al Ciudadano del Instituto.</p> <p>Lo anterior, porque 12 requerimientos fueron catalogados dentro del Registro Público de Derechos de Petición como acciones de tutela y acciones populares, es de aclarar que estas acciones judiciales son constitucionales y se relacionan con las notificaciones dentro de procesos judiciales.</p> <p>Se aprecia en el cuadro anterior que las peticiones de interés general y particular (839) son las peticiones más trámitadas en el INSOR, las cuales se resuelven a través de las diferentes dependencias, seguidas de los derechos de petición de información y copias de documentos (90), consultas (12), peticiones fuera de la competencia del INSOR, solicitudes de honorables congresistas y peticiones fuera de la competencia del INSOR (1).</p> <p><b>5. Medio de Recepción:</b> A continuación se presentan las estadísticas observadas por la dependencia de Control Interno, respecto del medio de recepción preferido por los usuarios durante el primer semestre de 2020.</p> <p><b>Cuadro No. 4</b></p>	<p><b>Información y Copias de Documentos</b></p>			<p><i>trimestre de 2020 Servicio Registro Público de correspondiente la I página web institucional.</i></p> <p>de Control Interno que seguimiento a las trimestre de la cuenta la clasificación de petición artículo 23 de la los artículos 14, 20 y 2015, el artículo 258</p>
	<p><b>Quejas y Reclamos</b></p>	<b>1</b>	<b>0,1%</b>	
	<p><b>Consultas</b></p>	<b>12</b>	<b>1,2%</b>	
	<p><b>Sugerencias</b></p>			
	<p><b>Solicitudes que se reciban de los Honorables Congresistas</b></p>	<b>1</b>	<b>0,1%</b>	
	<p><b>Peticiones Preferenciales</b></p>	<b>1</b>	<b>0,1%</b>	
	<p><b>Peticiones Fuera de la Competencia del INSOR</b></p>	<b>1</b>	<b>0,1%</b>	
	<p style="text-align: center;"><b>TOTAL</b></p>	<b>945</b>	<b>100%</b>	

MEDIO DE RECEPCION	No. PQR SD
Presencial	59
Telefónica	330

<b>Correo Electrónico</b>	512
<b>Video Chat LSC</b>	14
<b>Sitio Web</b>	23
<b>Correo Certificado</b>	29
<b>*TOTAL</b>	<b>957</b>

*Fuente: Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre publicada en página web institucional. Fecha de consulta 14/07/20*

**6. Verificación Trámite a Peticiones.** Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas (957), se tomó una muestra aleatoria de 100 peticiones, revisando el tiempo (Oportunidad) y materialidad de respuesta; al igual que los temas más consultados.

**Cuadro No. 5**

DEPENDENCIA	OPORTUNIDAD			TOTAL
	SI	NO	N/A <sup>(1)</sup>	
Servicio al Ciudadano	65	-	-	65
Talento Humano	2	1	-	3
Jurídica	6	1	-	7
Sub. Gestión Educativa	15	2	-	17
Sub. Promoción y D.	7	1	-	8
<b>TOTALES</b>	<b>95</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>100</b>

*Fuente: Registro Petición Semestre 2020*

*Público de Derechos de correspondiente la I*

Teniendo en cuenta los resultados consignados en el cuadro anterior y los reportes arrojados por la matriz de Registro Público de Derechos de Petición correspondiente al I Semestre de 2020, en el INSOR se presenta una tasa mayor de respuestas por fuera de los términos en comparación el semestre anterior –Segundo semestre de 2019-.

➤ **Ejes Temáticos más consultados:**

Se revisaron los “Ejes Temáticos Consultados” observando los 15 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, Subdirección de Promoción y Desarrollo, y Oficina Asesora Jurídica, así:

**Cuadro No. 7**

EJES TEMÁTICOS		No. CONSULTAS
1	Curso de lengua colombiana de señas LCS persona natural	256
2	Interpretes	111
3	Otros	
4	Inclusión laboral para población sorda	64
5	Inclusión social	42
6	Inclusión educativa	122
7	Solicitud de información INSOR y/o Oferta de Servicios de proveedores	6
8	Talleres de sensibilización / persona jurídica	65
9	Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	19
10	Salud	30
11	Accesibilidad	40
12	Inclusión laboral población oyente	22
13	Asesoría a estudiantes	21
14	Información estadística	14
15	Traslado por competencia	4

**Fuente: Informes de I y II trimestre de 2020 Servicio al Ciudadano.**

Finalmente, se observó que frente a los tipos de petición y los ejes temáticos existe el tema en común de la competencia del Instituto donde se presenta la siguiente situación: En los informes se relacionan cantidades diferentes frente al mismo tema, en los tipos de petición se registra una (1) solicitud de petición por fuera de competencia y cuatro (4) solicitudes en eje temáticos sobre los traslados por competencia. Se presenta entonces una diferencia de tres (3) peticiones sobre el mismo tema.

**OBSERVACIONES**

1. Para el presente seguimiento la dependencia de Control Interno observó un

## FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019


retroceso en el avance alcanzado en el semestre inmediatamente anterior. El proceso de PQRSD liderado por el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano evidenció resultados desfavorables en sus controles, el servicio de respuestas prestado a la ciudadanía da cuenta de un desmejoramiento en atención y oportunidad. El Instituto paso de tener 3 respuestas extemporaneas en el segundo semestre de 2019 a tener 14 respuestas extemporaneas en el primer semestre de 2020.

2. La dependencia de Control Interno observó demora en la publicación del Registro Público de Derechos de Petición en la página web del Instituto, insumo importante para desarrollar la política de transparencia y acceso a la información de las entidades del Estado.
3. Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano no tuvo en cuenta en la casilla de tiempo de respuesta (días hábiles) del Registro Público de Derechos de Petición lo establecido en el artículo 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, esto es, la ampliación de los plazos de respuesta a los derechos de petición a partir del 28 de marzo de 2020.
4. El proceso de PQRSD involucra a todas las áreas y grupos de trabajo de la entidad, y es importante recordar que las respuestas extemporaneas frente a los términos legales pueden generar una falta disciplinaria de acuerdo con lo expresado en el Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015. Falta Disciplinaria. *"La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, (...) constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario"*.
5. 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 2019, es importante advertir nuevamente que los reportes no son parametrizables y no se producen alertas a las PQRSD que están próximas a vencer en términos de ley razón por la cual el control a las respuestas se realiza mediante seguimiento y apropiación con los líderes de las áreas.

### RECOMENDACIONES

Se recomienda fortalecer los controles y el seguimiento a las respuestas de los derechos de petición de las áreas misionales y de apoyo del Instituto para evitar que las respuestas extemporaneas aumenten.

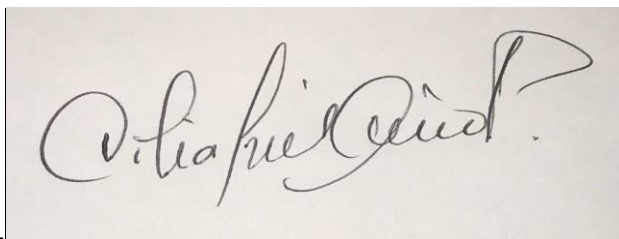
Es importante que la Coordinación de Servicio al Ciudadano informe a las áreas misionales y de apoyo que existen diferentes clases de petición y que cada una de estas

	<b>FORMATO</b>	CÓDIGO: FOEC08
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	VERSIÓN:02
		FECHA: 09/08/2019

tiene diferentes plazos para dar respuesta, lo que permite inferir que en algunos casos los tiempos se reducen y en otros se amplían.

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 primer semestre del Instituto, lo anterior, en atención a que la dependencia de Control Interno a la hora de realizar el seguimiento a los documentos encuentra que las cifras reportadas en los informes de gestión no tienen coherencia con la información registrada en la matriz de Registro Público de Derechos de Petición del primer semestre de la vigencia, situación que genera contradicción en la información.

**ASESOR DE CONTROL INTERNO**



**Firma.**

**Nombre: Cilia Inés Guio Pedraza**

*Informe proyectado por:*

*Nombre: Fernando Jaimes*

*Rol: Profesional Espc. Control Interno*