

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

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

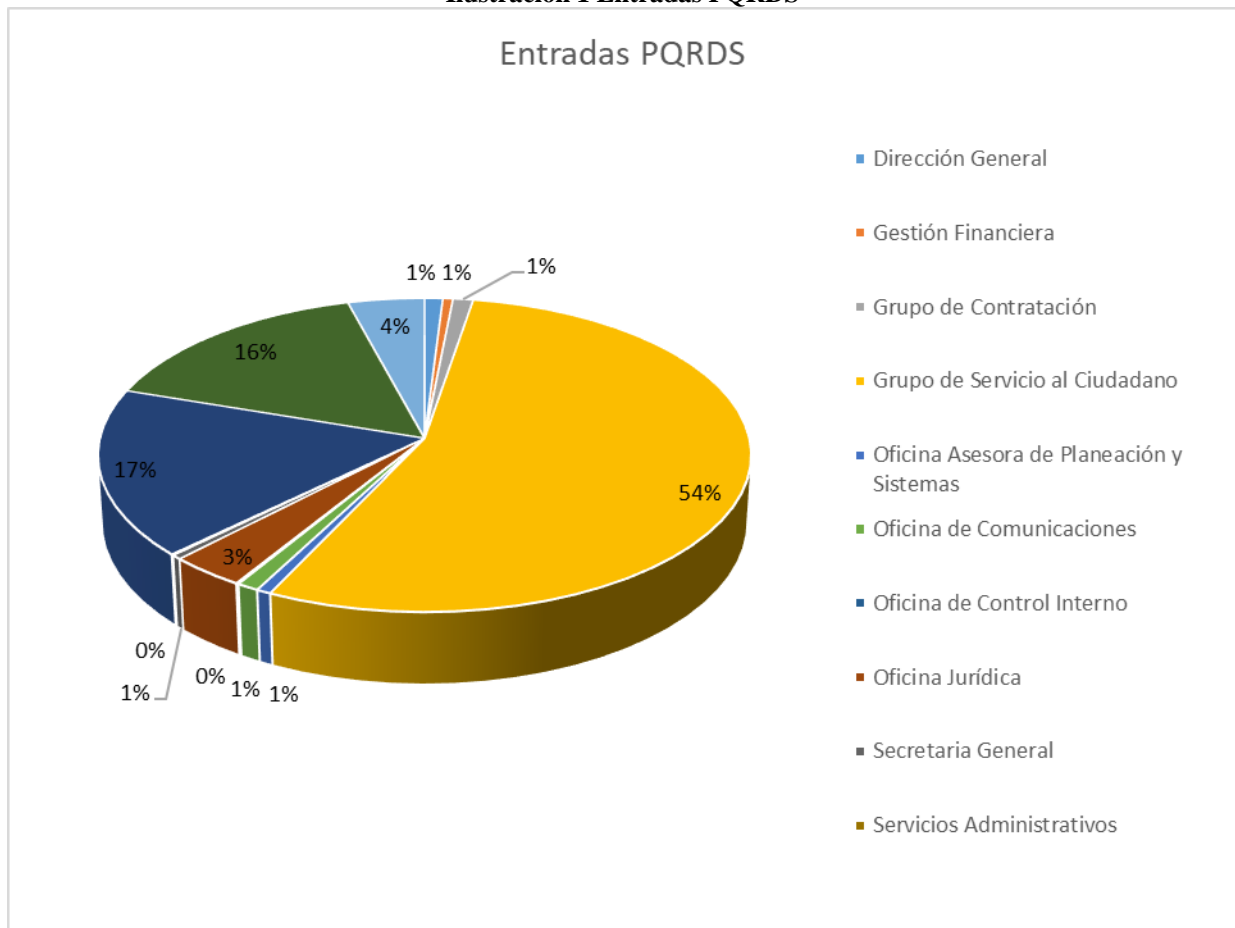
NOMBRE DEL INFORME	INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS –PQRSD-I SEMESTRE 2021	FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME		
		Día	Mes	Año
		29	07	2021
RESPONSABLE PROCESO AL QUE SE REALIZA EL SEGUIMIENTO	SECRETARÍA GENERAL - SERVICIO AL CIUDADANO			
PERIODO DEL SEGUIMIENTO	FECHA INICIAL: 1 de enero de 2021			
	FECHA FINAL: 30 de junio de 2021			
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 primer semestre de la vigencia 2021.			
DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO				
<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 2021 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 2021, 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>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 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.</p> <p>A continuación, se detalla la estructura del presente informe:</p> <p align="center">I. ATENCIÓN A LAS PQRSD RECEPCIONADAS POR EL ÁREA DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL INSOR</p> <p>De acuerdo con la información contenida en los informes del primer y segundo trimestre</p>				

de PQRSD y la matriz de seguimiento de las PQRSD de Servicio al Ciudadano, se pudo establecer que dentro del período evaluado (01 enero al 30 de junio de 2021), 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 906 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

Ilustración 1 Entradas PQRDS



Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre 2021 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 14/07/2021

Como se observa, Servicio al Ciudadano encabeza la lista con 493 solicitudes que representa el 54% de las entradas, se aprecia también que la Subdirección de Gestión

Educativa con 157 solicitudes, la subdirección de Promoción y Desarrollo en tercer lugar con 142 solicitudes; posteriormente siguen las consultas dirigidas a Talento Humano con 38 y Oficina Jurídica con 31, el grupo de contratación con 10 solicitudes, Dirección General y la Oficina de Comunicaciones con 9 solicitudes cada una, la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas con 6 solicitudes, Gestión Financiera con 5 solicitudes, Secretaría General con 4 solicitudes y Servicios Administrativos y la Oficina de control Interno con 1 solicitud cada una.

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 de 2021 publicada en página web institucional, los informes de tercer y cuarto trimestre de 2021 en el periodo objeto del presente seguimiento se dieron trámite a un total de 899 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y 7 fueron asignadas pendientes de finalizar y estan dentro de los terminos de respuesta de ley.

Ilustración 2 Salidas PQRSD



Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre 2021 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 14/07/2021

Con base en lo anterior, las 899 respuestas a PQRSD son un indicativo de la gestión llevada a cabo por las diferentes dependencias, como se evidencia en la siguiente tabla.

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

Tabla 1 Gestión por Dependencias

DEPENDENCIA	Asignadas Corriendo términos de ley	Finalizado	
		Respuesta Oportuna	Aplicación Decreto 491 de 2020
Dirección General		9	
Gestión Financiera		5	
Grupo de Contratación		10	
Grupo de Servicio al Ciudadano	1	492	
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas		6	
Oficina de Comunicaciones		9	
Oficina de Control Interno		1	
Oficina Jurídica	1	30	
Secretaría General		4	
Servicios Administrativos		1	
Subdirección de Gestión Educativa	3	153	1
Subdirección de Promoción y Desarrollo		141	1
Talento Humano	2	36	
Total	7	897	2

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre 2021 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 14/07/2021

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 las solicitudes son resueltas dentro de los términos de ley de la siguiente manera:

- Aplicando la Ley 1755 de 2015: 897 PQRSD
- Aplicando el Decreto 491 de 28 de marzo de 2020: 2 PQRSD

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.

Tabla 2 Aplicación Decreto 491 de 28 de marzo de 2020

DEPENDENCIA	Aplicación Decreto 491 de 28 de marzo de 2020
Subdirección de Gestión Educativa	1
Subdirección de Promoción y Desarrollo	1
Total	2

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre 2021 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 14/07/2021

Se puede evidenciar que las Subdirecciones de Gestión Educativa y Promoción y Desarrollo, fueron las dependencias que aplicaron el Decreto 491 de 2020, con 1 trámite cada una, por lo cual no se presentaron respuestas extemporaneas en el primer semestre.

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

4. PQRSD POR TIPO SOLICITUD

De acuerdo con las estadísticas observadas por la dependencia de Control Interno en los Informes del I y II trimestre de 2021, la matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre de 2021 publicada en página web institucional y Orfeo, se llevaron a cabo las siguientes clases de peticiones:

Tabla 3 PQRSD por tipo solicitud

TIPO DE SOLICITUD	NO. SOLICITUDES	%
Acción de Tutela	13	1,4
Acción Popular	12	1,3
Derecho de Petición de Consulta	5	0,6
Derecho de Petición de Copias de Documentos	28	3,1
Derecho de Petición de Información Pública	16	1,8
Derecho de Petición de Interés General y Particular	771	85,1
Peticiones fuera de la competencia del INSOR	14	1,5
Restablecimiento de Derechos	1	0,1
Solicitud de Información	44	4,9
Solicitudes de los Honorables Congresistas	2	0,2
Total general	906	100%

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre 2021 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 14/07/2021

Como se aprecia en el cuadro anterior que las peticiones de interés general y particular (771) correspondiente al 85% las solicitud mas utilizada por los ciudadanos y en segundo lugar se encuentra la solicitud de información correspondiente al 4.9%, las cuales se resuelven a través de las diferentes dependencias.

Así mismo, se evidencia 14 Peticiones fuera de la competencia del INSOR, las cuales se les dió traslados por competencia a continuación se relacionan los radicados:

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

Tabla 4 Traslado por competencia

Radicado	Entidad	Mes de Traslado	Cantidad
20212500000399	Secretaría de Salud, Protección y Bienestar Social-Alcaldía de Tocaima Prosperidad Social	Enero	1
20212500001559	Superintendencia Nacional de Salud -Supersalud	Enero	1
20212500001579	Secretaría Distrital de Integración Social-SDIS	Enero	1
20212500002089	Ministerio de Salud y Protección Social	Febrero	1
20212500001999	Prosperidad Social	Febrero	1
20212500007589	Superintendencia de Industria y Comercio	Abril	1
20212500007779	Secretaría Distrital de Salud	Abril	1
20212500008589	Secretaría Distrital de la Mujer	Mayo	1
20212500008709	Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	Mayo	1
20212500009369	Ministerio de Transporte	Mayo	1
20212500009659	Secretaría de Salud del Valle del Cauca	Junio	1
20212500009739	Secretaría Distrital del Hábitat	Junio	1
20212500010149	Ministerio de Salud y Protección Social	Junio	1
20212500011259	Ministerio de Transporte	Junio	1
Total			14

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre 2021 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 14/07/2021

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 primer semestre de 2021.

Tabla 5 Canales de Atención

CANAL ATENCIÓN	NO. SOLICITUDES	%
Correo Electrónico	582	64
Sitio Web	35	4
Skype (Chat)	19	2
Telefónico	185	20
WhatsApp	85	9
Total	906	100%

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre 2021 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 14/07/2021

Teniendo en cuenta la tabla anterior se evidencia el canal de atención más utilizado por los ciudadanos es el correo electrónico con un 64%, seguido del canal telefónico con el 20% de las solicitudes recibidas en el INSOR.

En la siguiente tabla se presenta la relación entre los canales de atención y los tipos de solicitudes, encontrando 478 derechos de petición de interés general y particular fueron

recibidos a través de correo electrónico.

Tabla 6 Relación Tipo de Solicitud y Canal de Atención

Tipo de Solicitud	Correo Electrónico	Sitio Web	Skype (Chat)	Telefónico	WhatsApp
Acción de Tutela	13				
Acción Popular	12				
Derecho de Petición de Consulta	5				
Derecho de Petición de Copias de Documentos	20	6		1	1
Derecho de Petición de Información Pública	9	3		3	1
Derecho de Petición de Interés General y Particular	478	16	19	177	81
Peticiones fuera de la competencia del INSOR	13			1	
Restablecimiento de Derechos	1				
Solicitud de Información	29	10		3	2
Solicitudes de los Honorables Congresistas	2				
Total	582	35	19	185	85

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre 2021 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 14/07/2021

Se observa que el canal menos utilizado es el Skype (Chat) con 19 solicitudes radicadas, el canal de WhatsApp al ser reciente esta siendo acogido por los ciudadanos.

6. VERIFICACIÓN TRÁMITE A PETICIONES

Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas (906), se tomó una muestra aleatoria de 69 peticiones, revisando el tiempo (Oportunidad) y materialidad de respuesta; al igual que los temas más consultados.

Tabla 7 Dependencias verificación trámite

DEPENDENCIA	TOTAL	OPORTUNIDAD		MATERIALIDAD	
		SI	NO	SI	NO
Dirección General	1	1	-	-	1
Grupo de Contratación	1	1	-	1	-
Grupo de Servicio al Ciudadano	38	38	-	38	-
Oficina de Comunicaciones	1	1	-	1	-
Oficina Jurídica	2	2	-	2	-
Subdirección de Gestión Educativa	12	12	-	12	-
Subdirección de Promoción y Desarrollo	11	11	-	11	-
Talento Humano	3	3	-	3	
Total	69	69		68	1

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre 2021 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 14/07/2021

FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

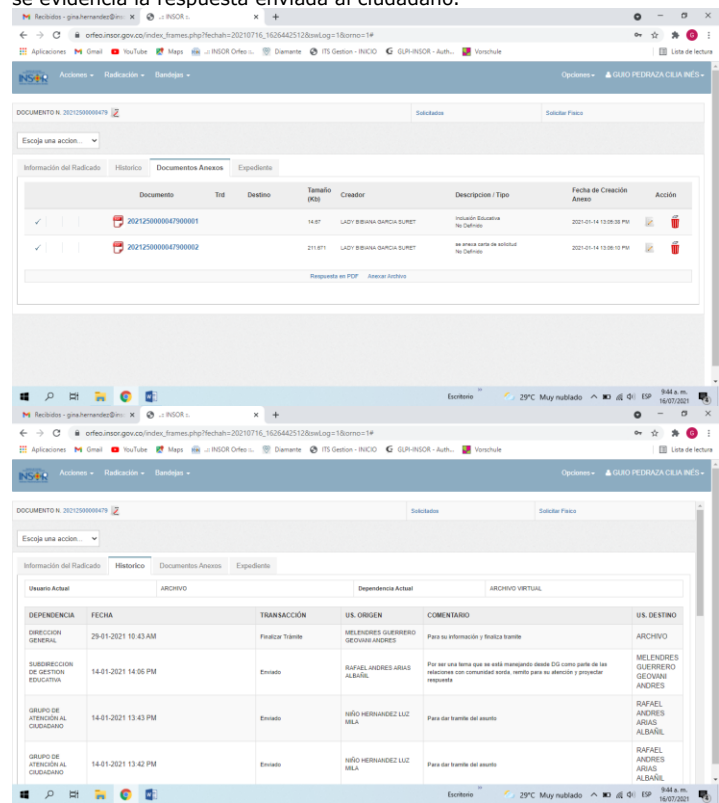
CÓDIGO: FOEC08

VERSIÓN:02

FECHA: 09/08/2019

A continuación, se presenta el radicado de las solicitudes que se verificaron y que presentaron observaciones.

Tabla 8 Radicados con observaciones

No.	Dependencia /Radicado	Oportunidad	Materialidad de Respuesta
Dirección General			
1	2021250000479	Si	<p>En el sistema Orfeo a fecha de 16/07/2021, el tramite está finalizado, pero no se evidencian la respuesta enviada al ciudadano.</p> 

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre 2021 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 14/07/2021 y Consulta aplicativo ORFEO.

Teniendo en cuenta la verificación realizada en el aplicativo ORFEO, se observó que para el radicado 2021250000479, este fue finalizado dentro de los términos establecidos por ley, sin embargo, no fue posible visualizar la respuesta, lo anterior debido a que la respuesta se comunicó al solicitante por correo electrónico y el soporte del envío no esta anexo en el aplicativo.

Las demás solicitudes se encuentran con respuestas adecuadas en tiempo (Oportunidad) y materialidad de respuesta y consecuente con los temas más consultados.

Por otra parte, de acuerdo con la verificación realizada y los reportes realizados por la

Oficina de Servicio al Ciudadano, se encontro que las solicitudes estuvieron dentro del termino de oportunidad, dado que el primer semestre de 2021, aún esta en vigencia la Ampliación 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 21 Ejes Temáticos Consultados por los ciudadanos, observando, los tres ejes temáticos: Curso de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Naturales; Inclusión Educativa e Intérpretes que representan el 51.5% de las consultas y corresponden a las áreas de Servicio al Ciudadano, Subdirección de Gestión Educativa y la Subdirección de Promoción y Desarrollo, el 48.5% restante corresponde a los demás ejes temáticos.

A continuación, se relacionan los ejes temáticos de consultas por los ciudadanos.

Tabla 9 Ejes Temáticos

No.	EJE TEMÁTICO	NO. SOLICITUDES	%
1	Curso de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Naturales	213	23,5
2	Inclusión Educativa	137	15,1
3	Intérpretes	117	12,9
4	Accesibilidad	57	6,3
5	Inclusión Laboral para la Población Sorda	57	6,3
6	Talleres de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Jurídicas	51	5,6
7	Solicitud de información INSOR	44	4,9
8	Otros	36	4,0
9	Asesoría a Estudiantes	31	3,4
10	Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)	28	3,1
11	Acciones de Tutelas y/o Acciones Populares	24	2,6
12	Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	23	2,5
13	Servicios en Salud	20	2,2
14	Inclusión Laboral para la Población Oyente	17	1,9
15	Inclusión Social	16	1,8
16	Traslado por Competencia Derecho de Petición de otras Entidades	10	1,1
17	Solicitud de información Pública	9	1,0
18	Solicitud material para personas sordas –Publicaciones.	7	0,8
19	Asesoría y Asistencia Técnica	4	0,4
20	Información Estadística	4	0,4
21	Procesos Jurídicos (Expedientes, Restablecimientos de Derechos, Citaciones Audiencias y Notificaciones Judiciales)	1	0,1
Total		906	100%

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la I Semestre 2021 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 14/07/2021

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

OBSERVACIONES

Durante el primer semestre, para dos (02) 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.

Se observó que de los canales que tienen el INSOR dispuestos para la atención a los ciudadanos para recepción de PQRSD, el canal menos utilizado es el Skype (Chat) con 19 solicitudes radicadas en el primer semestre.

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 I y II Trimestre de la vigencia 2021, 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.

Se observó que desde la Oficina de Servicio al Ciudadano 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.

Del seguimiento aleatorio realizado a las 69 peticiones se observó la finalización de trámites en términos de oportunidad, sin embargo, en un caso (20212500000479) no se pudo visualizar la respuesta, lo anterior debido a que la respuesta se comunicó al solicitante por correo electrónico y el soporte del envío no está anexo en el aplicativo.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los diferentes procesos, anexar al aplicativo ORFEO, las evidencias relacionadas con el envío de respuesta al peticionario, antes de finalizar el trámite en el aplicativo.

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.

ASESOR DE CONTROL INTERNO

Firma. 

Nombre: Cilia Inés Guio Pedraza

*Informe proyectado por:
Nombre: Gina Paola Hernández Muñoz
Rol: Contratista- Oficina Control Interno*