República de Colombia Ministerio de Educación Nacional INSOR Instituto Nacional para Sordos	**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 2021**	**FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME**		
		Día	**Mes**	**Año**
		21	01	2022
RESPONSABLE PROCESO AL QUE SE REALIZA EL SEGUIMIENTO	**SECRETARÍA GENERAL - SERVICIO AL CIUDADANO**			
PERIODO DEL SEGUIMIENTO	**FECHA INICIAL: 1 de julio de 2021**			
	FECHA FINAL: 31 de diciembre 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 segundo semestre de la vigencia 2021.			

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 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 julio y el 31 de diciembre 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.

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 del segundo semestre, se pudo establecer que dentro del período evaluado (01 julio al 31 de diciembre de 2021), INSOR presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

1. ENTRADAS DE LAS PQRSD

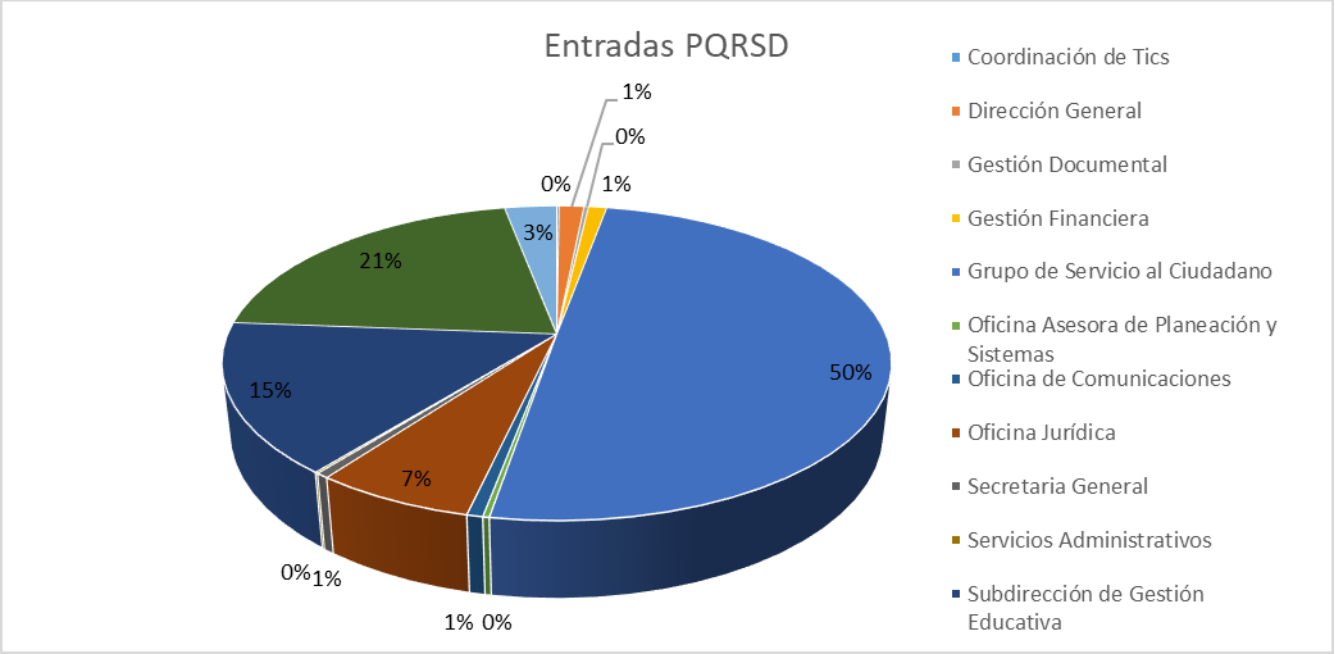
Validando el informe publicado el día 08 de octubre, correspondienta al tercer trimestre fueron reportadas 515 PQRSD, sin embargo, al consultar la matriza de del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre se observaron 620 PQRSD recibidas en el mismo periodo, se consultó con la Coordinadora de relación con el ciudadano sobre la diferencia en las PQRDS, quien informó:

"Revisada la información aportada en el Informe de PQRSD del Tercer Trimestre de 2021 respecto del consolidado de la vigencia, Matriz de Seguimiento PQRSD 2021, efectivamente se evidencia la existencia de cinco PQRSD que no fueron tenidas en cuenta en el Informe, por las siguientes razones:
1. En la reunión en la que como Coordinadora me asignaste la elaboración del Informe de PQRSD del Tercer Trimestre, nos señalaste que, a fin de lograr celeridad en su elaboración, especialmente en la graficación de la información, el informe tendría en cuenta la información radicada en el ORFEO desde el 01 de Julio y hasta la 1 p.m. del 30 de Septiembre.
2. En la misma reunión señalaste que se debía, por parte de las encargadas de la generación de radicados en ORFEO, suspender la radicación de PQRSD a la 1 p.m. del 30 de Septiembre y que las PQRSD que llegasen posterior a esa hora, serían radicadas al día siguiente, tal y como lo permite el Procedimiento de Recepción de PQRSD del INSOR.
3. Con base en el Informe de PQRSD del Tercer Trimestre y la Matriz de Seguimiento a las PQRSD se identifica que el Informe llegó hasta la PQRSD No. 20212500016939 pero posterior a esta PQRSD se radicaron, el mismo 30 de Septiembre, las PQRSD No. 20212500016949, 20212500016959, 20212500016969, 20212500016979 y 20212500016989."

Revisando el procedimiento PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PQRSD con código PRSC01 enla actividad No. 2 Registrar y clasificar la PQRSD, posibilita registrar y clasificar en máximo 1 día hábil después de la recepción de la PQRSD, no obstante, se recomienta establecer un punto de control para contar con la información completa al momento de elaborar informes o reportes.

Mediante el analisis 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 765 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas así:

Ilustración 1 Entradas PQRDS



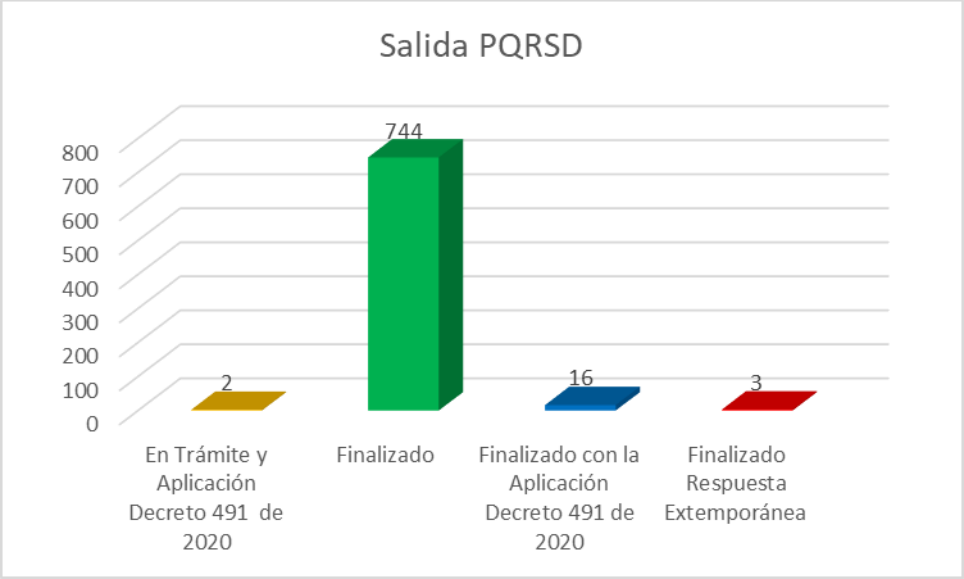
Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre 2021 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 19/01/2022

Como se observa, Servicio al Ciudadano encabeza la lista con 381 solicitudes que representa el 50% de las entradas, se aprecia también que la Gestión Educativa y Desarrollo en tercer lugar con 118 solicitudes; posteriormente siguen las consultas dirigidas a la Oficina Jurídica con 50, Talento Humano con 23, Dirección General 11 solicitudes, Gestión Financiera con 8 solicitudes, Oficina de Comunicaciones 5 solicitudes, Secretaría General con 4 solicitudes, la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y gestión documental con 2 solicitudes y por ultimo Gestión de Tics y Servicios Administrativos 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 II 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 763 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y 2 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 II Semestre 2021 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 19/01/2022

Con base en lo anterior, las 765 respuestas a PQRSD son un indicativo de la gestión llevada a cabo por las diferentes dependencias, como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 1 Gestión por Dependencias

DEPENDENCIA	Asignadas Corriendo términos de ley	Finalizado		
		Respuesta Oportuna	Aplicación Decreto 491 de 2020	Respuesta extemporánea
Dirección General	1	9	1	
Gestión Financiera		8		
Grupo de Servicio al Ciudadano		380	1	
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas			1	1
Oficina de Comunicaciones		5		
Oficina Jurídica		48	1	1
Secretaria General		4		
Servicios Administrativos		1		
Subdirección de Gestión Educativa	1	114	3	
Subdirección de Promoción y Desarrollo		154	5	
Talento Humano		18	4	1
Gestión Tics		1		
Gestión Documental		2		
TOTAL	**2**	**744**	**16**	**3**

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre 2021 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 19/01/2022

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: 744 PQRSD
- Aplicando el Decreto 491 de 28 de marzo de 2020: 16 PQRSD
- Extemporánea: 3

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 2020
Dirección General	1
Grupo de Servicio al Ciudadano	1
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	1
Oficina Jurídica	1
Subdirección de Gestión Educativa	3
Subdirección de Promoción y Desarrollo	5
Talento Humano	4
TOTAL	**16**

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre 2021 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 19/01/2022

Es de precisar, que, al revisar los radicados 20212500013439, 20212500014249, 20212500015389, relacionados como extemporaneos en la matriz registro público de derechos de petición se observó que se dio respuesta al ciudano, sin embargo no se cargó en el sistema de gestión documental ORFEO, la respuesta emitida y dar como finalizado el tramite.

La coordinadora de relación con ciudadano, informó a través de correo electrónico:

"Esta PQRSD, se creó el 23 de agosto de 2021, y fue dirigida a la dirección general,la cual, esta le hizo traslado a la oficina de planeación para la respuesta. la cual se debía dar el 30 de agosto, como se observa en el orfeo.
Por lo anterior, el 30 de agosto se envió el seguimiento semanal a planeación.
Efectivamente se dió respuesta,pero no subieron la respuesta al orfeo y tampoco se finalizó este, por lo anterior el sistema de orfeo lo relaciono como una respuesta extemporánea.
Se envió un correo a Planeación y por whats APP, para que subieran la respuesta y finalizarán el orfeo. el cual se

adjunta, como el de seguimiento.
Todo lo anterior, muestra la mala gestión del orfeo por los funcionarios, ya que están contestando a los ciudadanos pero no están subiendo las respuestas ni finalizan el orfeo, situación que se dio a conocimiento a las diferentes áreas, el año pasado"

De acuerdo a lo expresado en el correo y lo revisado en orfeo, se puede decir que no se presentaron respuestas extemporaneas a los ciudadanos, se observa una mala paractica de gestión en el uso del ORFEO.

Teniendo en cuenta lo anterior, 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 III y IV trimestre de 2021, la matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II 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	2	0,3
Acción Popular	13	1,7
Derecho de Petición de Consulta	2	0,3
Derecho de Petición de Copias de Documentos	27	3,5
Derecho de Petición de Información Pública	1	0,1
Derecho de Petición de Interés General y Particular	628	82,1
Peticiones fuera de la competencia del INSOR	11	1,4
Solicitud de Información	77	10,1
Solicitudes de los Honorables Congresistas	3	0,4
Sugerencias	1	0,1
Total general	**765**	**100%**

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre 2021 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 19/01/2022

Como se aprecia en el cuadro anterior que las peticiones de interés general y particular (628) correspondiente al 82,1% las solicitud mas utilizada por los ciudadanos y en segundo lugar se encuentra la solicitud de información correspondiente al 10,1%, las cuales se resuelven a través de las diferentes dependencias.

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 4 Canales de Atención

CANAL ATENCIÓN	NO. SOLICITUDES	%
Correo Electrónico	502	65,6
Sitio Web	11	1,4
Skype (Chat)	15	2,0
Telefónico	98	12,8
WhatsApp	139	18,2
Total	**765**	**100%**

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre 2021 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 19/01/2022

Teniendo en cuenta la tabla anterior se evidencia que el 96,6% de las solicitudes se reciben a través de 3 canales de atención, el más utilizado por los ciudadanos es el correo electrónico con un 65,6%, seguido del canal WhatsApp con el 18,2%, el canal telefónico quedo en 3 lugar con un 12.8% 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 396 derechos de petición de interés general y particular fueron recibidos a través de correo electrónico y 122 por WhatsApp.

Tabla 5 Relación Tipo de Solicitud y Canal de Atención

Tipo de Solicitud	Correo Electrónico	Sitio Web	Skype (Chat)	Telefónico	WhatsApp
Acción de Tutela	2				
Acción Popular	13				
Derecho de Petición de Consulta	2				
Derecho de Petición de Copias de Documentos	21	2			4
Derecho de Petición de Información Pública	1				
Derecho de Petición de Interés General y Particular	396	8	15	87	122
Peticiones fuera de la competencia del INSOR	5	1		3	2
Solicitud de Información	58			8	11
Solicitudes de los Honorables Congresistas	3				
Sugerencias	1				
Total	**502**	**11**	**15**	**98**	**139**

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre 2021 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 19/01/2022

Se observa que los canales menos empleados por la ciuddanía es el Sitio Wen y Skype (Chat) con 11 y 15 solicitudes radicadas respectivamente.

6. VERIFICACIÓN TRÁMITE A PETICIONES

Para el presente seguimiento del total de peticiones recibidas (765), se tomó una muestra aleatoria de 77 peticiones, revisando el tiempo (Oportunidad) y materialidad de respuesta; al igual que los temas más consultados.

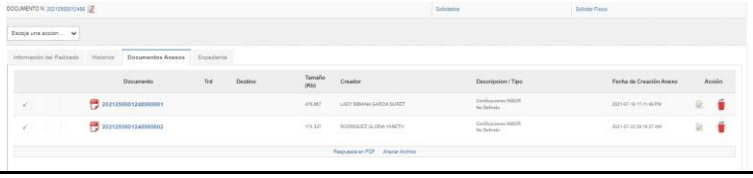
Tabla 6 Dependencias verificación trámite

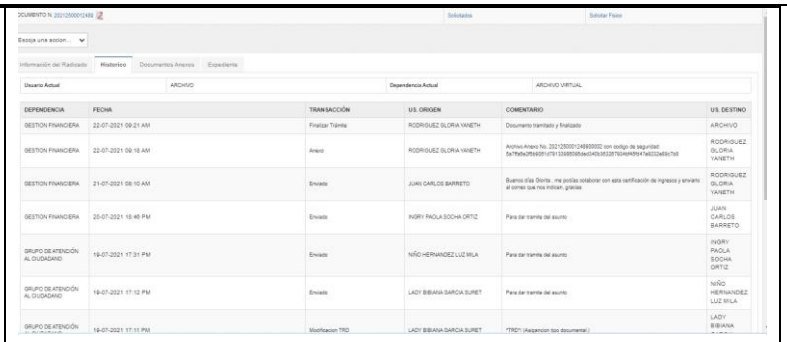
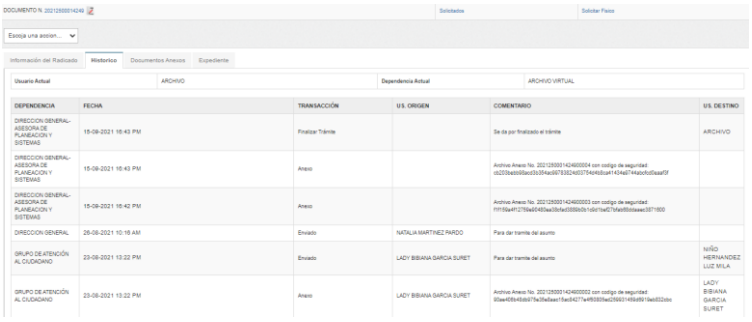
DEPENDENCIA	TOTAL		OPORTUNIDAD		MATERIALIADAD	
			SI	NO	SI	NO
Dirección General	1		1	-	1	-
Gestión Financiera	1		1	-	1	-
Grupo de Servicio al Ciudadano	38		38	-	38	-
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	1		1	-	1	-
Oficina de Comunicaciones	1		1	-	1	-
Oficina Jurídica	5		5	-	5	-
Subdirección de Gestión Educativa	12		12	-	12	-
Subdirección de Promoción y Desarrollo	16		16	-	16	-
Talento Humano	2		2	-	2	-
Total	**77**		**77**		**77**	

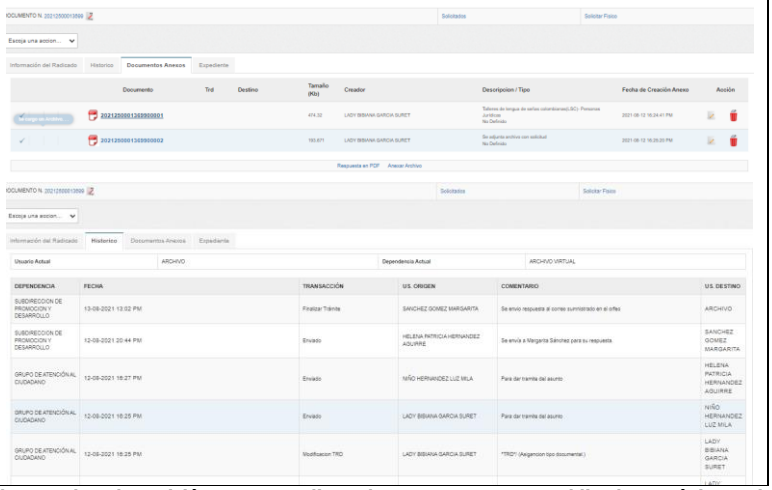
Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre 2021 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 19/01/2022

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

Tabla 7 Radicados con observaciones

No.	Dependencia /Radicado	Oportunidad	Materialidad de Respuesta
Gestión Financiera			
1	20212500012489	SI	Se finalizó el trámite, sin embargo, no se observa el soporte de envío de la información solicitada. 

			 DOCUMENTO N. 20212500012489 Solicitados Solicitar Físico Escoja una accion... Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente Usuario Actual: ARCHIVO Dependencia Actual: ARCHIVO VIRTUAL DEPENDENCIA / FECHA / TRANSACCIÓN / US. ORIGEN / COMENTARIO / US. DESTINO GESTION FINANCIERA / 22-07-2021 09:21 AM / Finalizar Trámite / RODRIGUEZ GLORIA VANETH / Documento tramitado y finalizado / ARCHIVO GESTION FINANCIERA / 22-07-2021 09:18 AM / Anexo / RODRIGUEZ GLORIA VANETH / Archivo Anexo No. 20212500012489000002 con codigo de seguridad: 5a7fb6e2f6e9001d7813388f0f56e0340b9f0328760f4ef95147e8332e89c7b8 / RODRIGUEZ GLORIA VANETH GESTION FINANCIERA / 21-07-2021 08:10 AM / Enviado / JUAN CARLOS BARRETO / Buenos días Gloria , me podrias colaborar con esta certificación de ingresos y enviarlo al correo que nos indicas, gracias / RODRIGUEZ GLORIA VANETH GESTION FINANCIERA / 20-07-2021 15:46 PM / Enviado / INGRY PAOLA SOCHA ORTIZ / Para dar tramite del asunto / JUAN CARLOS BARRETO GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO / 19-07-2021 17:31 PM / Enviado / NIÑO HERNANDEZ LUZ MILA / Para dar tramite del asunto / INGRY PAOLA SOCHA ORTIZ GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO / 19-07-2021 17:12 PM / Enviado / LADY BIBIANA GARCIA SURET / Para dar tramite del asunto / NIÑO HERNANDEZ LUZ MILA GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO / 19-07-2021 17:11 PM / Modificacion TRD / LADY BIBIANA GARCIA SURET / "TRD"((Asignacion tipo documental.) / LADY BIBIANA
2	20212500014249	SI	Se evidencia que el correo con la respuesta al Concejo fue enviado el día 30 de agosto, y el cargue y cierre en orfeo fue el día 15 de septembre. DOCUMENTO N. 20212500014249 Solicitados Solicitar Físico Escoja una accion... Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente Documento / Trd / Destino / Tamaño (Kb) / Creador / Descripcion / Tipo / Fecha de Creación Anexo / Acción 20212500014249000001 / LADY BIBIANA GARCIA SURET / Formulario de PQRSD 20212500014249000002 / LADY BIBIANA GARCIA SURET / Formulario de PQRSD 20212500014249000003 / CAROLINA LEONOR RAMOS CASTELLANOS / Se envia respuesta para la H.R Laura Fortich 20212500014249000004 / CAROLINA LEONOR RAMOS CASTELLANOS / Se envia correo de envio de respuesta Respuesta en PDF Anexar Archivo 15/9/21 16:40 Correo de INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS - Fwd: Respuesta Solicitud Información Garantías Presupuestales Inclusión PcD Carolina Ramos Castellanos <carolina.ramos@insor.gov.co> **Fwd: Respuesta Solicitud Información Garantías Presupuestales Inclusión PcD** 1 mensaje **Angélica María Betancur Grisales** <angelica.betancur@insor.gov.co> 30 de agosto de 2021, 17:52 Para: Carolina Ramos Castellanos <carolina.ramos@insor.gov.co> --------- Forwarded message --------- De: **Angélica María Betancur Grisales** <angelica.betancur@insor.gov.co> Date: vie., 27 de agosto de 2021 7:34 p. m. Subject: Respuesta Solicitud Información Garantías Presupuestales Inclusión PcD To: <laura.fortich@senado.gov.co>, <comunicacioneslaurafortich@gmail.com>, <laufortichs@gmail.com> Cc: Natalia Martínez Pardo <natalia.martinez@insor.gov.co>  DOCUMENTO N. 20212500014249 Solicitados Solicitar Físico Escoja una accion... Información del Radicado Historico Documentos Anexos Expediente Usuario Actual: ARCHIVO Dependencia Actual: ARCHIVO VIRTUAL DEPENDENCIA / FECHA / TRANSACCIÓN / US. ORIGEN / COMENTARIO / US. DESTINO DIRECCION GENERAL-ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS / 15-09-2021 16:43 PM / Finalizar Trámite / Se da por finalizado el trámite / ARCHIVO DIRECCION GENERAL-ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS / 15-09-2021 16:43 PM / Anexo / Archivo Anexo No. 20212500014249000004 con codigo de seguridad: cb2039ab69Bacd3b354ac6978332e03374d46bca414348744abcfcd5aaa5f /
			DIRECCION GENERAL-ASESORA DE PLANEACION Y SISTEMAS / 15-09-2021 16:43 PM / Anexo / Archivo Anexo No. 20212500014249000003 con codigo de seguridad: ffff59a4f12759a8408aa39bfa0589b0b1d6d1be57bfe6f8bbaaac3871f00 /
			DIRECCION GENERAL / 26-08-2021 10:16 AM / Enviado / NATALIA MARTINEZ PARDO / Para dar tramite del asunto /
			GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO / 23-08-2021 13:22 PM / Enviado / LADY BIBIANA GARCIA SURET / Para dar tramite del asunto / NIÑO HERNANDEZ LUZ MILA
			GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO / 23-08-2021 13:22 PM / Anexo / LADY BIBIANA GARCIA SURET / Archivo Anexo No. 20212500014249000002 con codigo de seguridad: 90ae4084b8d78e39e8aae15ac842774e6f5885ea2569031498d9919ed032cbc / LADY BIBIANA GARCIA SURET
3	20212500012389	SI	Se observa que la respuesta fue enviada al correo electrónico del ciudadano, no obstante en el mismo, se observa que el docuemento de respuesta un un archivo .doc el cual puede ser editado y alterar si contenido.

			29/7/2021 Correo de INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS - Respuesta Solicitud de información de personas Sordas usuarias de LSC INSOR Instituto Nacional para Sordos Oscar Zapata Suarez <oscar.zapata@insor.gov.co> **Respuesta Solicitud de información de personas Sordas usuarias de LSC** 1 mensaje **Oscar Zapata Suarez** <oscar.zapata@insor.gov.co> 29 de julio de 2021, 2:17 Para: ginno.henao.cusaria@gmail.com Señor(a) Ginno Sebastián Henao Cusaria ginno.henao.cusaria@gmail.com Bogotá Asunto: Personas sordas usuarias de la LSC Radicación No: 20212500012389 De manera atenta, me permito adjuntar respuesta a su solicitud. Cualquier inquietud adicional estamos a gusto para servirle. Le invitamos a diligenciar nuestra encuesta de satisfacción dando click Aquí. Cordialmente, -- INSOR Instituto Nacional para Sordos | La educación es de todos Mineducación **Oscar Zapata Suarez** **Profesional Universitario** **Grupo de INSOR Lab** **Subdirección de Promoción y Desarrollo** **oscar.zapata@insor.gov.co** **Tel. (57-1) 4391221** **Carrera 89A # 64C – 30 Álamos Zona Industrial - Bogotá D.C.** **www.insor.gov.co** **120212500012389_00002.docx** 62K
4	20212500013699	Si	Se finalizó el trámite, sin embargo, no se observa el soporte de envío de la información solicitada. 

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.

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 segundo 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 22 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 19,6% de las consultas y corresponden a las áreas de Servicio al Ciudadano, Subdirección de Gestión Educativa y la Subdirección de Promoción y Desarrollo, el eje temático intérpretes con un 14,2% y solicitudes de información con el 10,3%, las restantes 55,9% corresponde a los demás ejes temáticos.

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

Tabla 8 Ejes Temáticos

No.	EJE TEMÁTICO	NO. SOLICITUDES	%
1	Accesibilidad	55	7,2
2	Acciones de Tutelas y/o Acciones Populares	14	1,8
3	Asesoría a Estudiantes	23	3,0
4	Asesoría y Asistencia Técnica	27	3,5
5	Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retencióny otras Certificaciones)	27	3,5
6	Certificado de discapacidad y/o de la pérdida de la capacidad laboral y ocupacional	11	1,4
7	Curso de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Naturales	150	19,6
8	ENILSE Y RENI	26	3,4
9	Felicitaciones	1	0,1
10	Inclusión Educativa	57	7,5
11	Inclusión Laboral para la Población Oyente	11	1,4
12	Inclusión Laboral para la Población Sorda	29	3,8
13	Inclusión Social	5	0,7
14	Información Estadística	18	2,4
15	Intérpretes	109	14,2
16	Otros	28	3,7
17	Procesos Jurídicos (Expedientes, Restablecimientos de Derechos, Citaciones Audiencias y Notificaciones Judiciales)	8	1,0
18	Servicios en Salud	10	1,3
19	Solicitud de información INSOR	79	10,3
20	Solicitud material para personas sordas –Publicaciones.	12	1,6
21	Talleres de lengua de señas colombianas(LSC)- Personas Jurídicas	55	7,2
22	Traslado por Competencia Derecho de Petición de otras Entidades	10	1,3
	Total	**765**	**100%**

Fuente: Autor, extraído de la Matriz del Registro Público de Derechos de Petición correspondiente la II Semestre 2021 publicada en página web institucional. Fecha de consulta 19/01/2022

OBSERVACIONES
Se observó que las cifras reportadas en el informe de Informe PQRSD III Trimestre 2021 difiere en 5 solicitudes con las reportadas en el Registro público de derechos de petición II Semestre 2021. Se observó el Registro público de derechos de petición II Semestre 2021 la finalización de 3 PQRSD como extenporáneo, debido a que los funcionarios no realizan el cierre y cargue de los soportes cuando emiten las respuestan a través de correo elctrónico. Durante el segundo semestre, para dieciseis (16) solicitudes se les aplicó el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, que amplia los términos para atender las peticiones. Se observó que de los canales que tienen el INSOR dispuestos para la atención a los ciudadanos para recepción de PQRSD, el canal WhatsApp con 139 solicitudes radicadas tuvo buena acogida entre los ciudadanos. 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 2021, es importante, que se finalicen y carguen las evidencias de la respues en los tiempos establecidos. Se observá 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 77 peticiones se observó la finalización de tramites en terminos de oportunidad, sin embargo, para los radicados 20212500012489 y 20212500013699, no se pudo visualizar la respuesta, lo anterior debido a que la respuesta se comunicó al solicitante por correo electónico y el soporte del envió no esta 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 difrentes 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.

Se recomienda al proceso de relación con ciudadano, determinar puntos de control dentro del Procedimiento Gestión de PQRSD, que garanticen el cargue y finalización de de solicitudes dentro de los tiempos establecidos para las respuestas.
ASESOR DE CONTROL INTERNO
Firma.
Nombre: Cilia Inés Guio Pedraza

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