<table>
<tr><td rowspan="3">República de Colombia
Ministerio de Igualdad y Equidad
INSOR
Instituto Nacional para Sordos</td><td rowspan="2">PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL</td><td>CÓDIGO: FOEC08</td></tr>
<tr><td>VERSIÓN: 3</td></tr>
<tr><td>INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</td><td>FECHA:15/03/2024</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="3">NOMBRE DEL INFORME</td><td rowspan="3">Informe de seguimiento al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en el Instituto Nacional para Sordos - INSOR; del semestre I de 2026.</td><td colspan="3">FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME</td></tr>
<tr><td>Día</td><td>Mes</td><td>Año</td></tr>
<tr><td>21</td><td>07</td><td>2026</td></tr>
<tr><td>RESPONSABLE PROCESO AL QUE SE REALIZA EL SEGUIMIENTO</td><td colspan="4">Secretaría General - Relacionamiento con el Ciudadano</td></tr>
<tr><td rowspan="2">PERIODO DEL SEGUIMIENTO</td><td colspan="4">FECHA INICIAL: 2026-01-01</td></tr>
<tr><td colspan="4">FECHA FINAL: 2026-06-30</td></tr>
<tr><td>OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO</td><td colspan="4">Realizar el seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD presentadas por los diferentes grupos de valor y partes interesadas, a través de los canales institucionales</td></tr>
</table>

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

Esta evaluación se desarrolla en el marco de las funciones asignadas a la Unidad de Control Interno, de conformidad con lo establecido en la Ley 87 de 1993, el Decreto 648 de 2017 y del artículo 76 de la ley 1474 de 2011 el cual establece que: *"La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios"*

En este sentido, la Unidad de Control Interno tiene la responsabilidad de vigilar que la gestión de las PQRSD se adelante conforme a la normativa vigente, evaluando la oportunidad, calidad y trazabilidad de las respuestas emitidas, y de rendir a la alta dirección un informe semestral que permita identificar alertas, riesgos y oportunidades de mejora en el proceso. Así mismo, dicho seguimiento contribuye a verificar la existencia y adecuado funcionamiento de los canales dispuestos para la atención de la ciudadanía, garantizando su accesibilidad y transparencia a través de la sede electrónica institucional.

El presente informe se concibe, por tanto, como una herramienta de control y mejora continua, orientada no solo a constatar el cumplimiento de los términos legales en la atención de las PQRSD, sino también a fortalecer la confianza ciudadana, prevenir riesgos de carácter legal, disciplinario y reputacional, y aportar insumos objetivos para la toma de

decisiones y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno del INSOR.

Para la elaboración de este informe se tomó como base entre otros los siguientes criterios:

1. Sistema de Gestión Documental – Orfeo (https://orfeo.insor.gov.co/index_frames.php?fechah=20260715_&swLog=1&orno=1)
2. Registro Público de Derechos de Petición (https://www.insor.gov.co/home/informes-de-gestion-de-las-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias/)
3. Procedimiento de gestión de PQRSD vigente (PRRC02 – versión 2).
4. Acuerdo No 001 del 29 de febrero de 2024
   Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano.

El seguimiento que a continuación se presenta, se desarrolló a partir de las siguientes actividades:

- Revisión de la información extraída del Sistema de Gestión Documental – Módulo PQRSD (Orfeo), correspondiente al primer semestre (del 2026-01-01 a 2026-06-30).
- Análisis del Registro Público de Derechos de Petición (FORC05) correspondiente al periodo evaluado.
- Verificación de la emisión y publicación de informes de gestión de PQRSD del I y II trimestre de 2026.
- Identificación de alertas relacionadas con oportunidad, consistencia de datos, evidencia de gestión y clasificación de las solicitudes.
- Análisis de riesgos asociados al proceso de PQRSD desde la perspectiva del Sistema de Control Interno.

A continuación, resultados en el seguimiento efectuado:

OBSERVACIONES

Del análisis y verificaciones en desarrollo del seguimiento, se identificaron aspectos relevantes para el fortalecimiento del sistema de control interno, a saber:

1. Calidad del dato, estandarización y trazabilidad en el reporte de extracción de la plataforma ORFEO.

La Oficina de Control Interno analizó el reporte obtenido de la plataforma ORFEO, generado el 6 de julio de 2026 a través del usuario de la contratista Margarita Peña. La extracción se realizó mediante el módulo *Bandejas – Consultas – Consulta clásica*, seleccionando el *Tipo de Radicado 9 PQRS* para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2026 y el 30 de junio de 2026.
Este reporte está integrado por un universo de 273 radicados (filas) y estructurado por los

siguientes campos de información: *Nivel de Seguridad, Radicado, Fecha Radicación, Expediente, Asunto, Tipo de Documento, Número de Páginas, Dirección Contacto, Teléfono Contacto, Correo Contacto, Dignatario, Nombre, Documento, Usuario Actual, Dependencia Actual, Usuario Anterior y Días Restantes*.

A partir de la revisión y el cruce de las variables del reporte extraído, se evidenciaron las siguientes particularidades:

- **Información faltante:** El campo *Expediente* se encuentra 100% vacío, sin un solo registro asociado. Asimismo, la columna *Asunto* carece totalmente de datos en los radicados 20262800001579, 20264000000319, 20262800000039 y 20262800000029.

- **Falta de estandarización documental:** Se identificaron trece (13) tipos de documentos dentro de la base de PQRSD. La categoría "Derecho de Petición" aparece fragmentada y duplicada bajo distintas variantes: *Derecho de Petición*, *Derecho de Petición – Consulta* y *Derecho de Petición – Solicitud de Información*). Adicionalmente, conviven dentro del reporte documentos de gestión interna o contractual como *Contrato*, *Cuenta de Cobro*, *Designación de Supervisión*, *Informes* e *Informe de Contratista o Supervisor*.

#	**Tipo Documento**	Cantidad de radicados	
1	Contrato	2	
2	Cuenta de cobro	10	
3	**Derecho de petición**	29	29
4	**DERECHO DE PETICIóN - CONSULTA**	1	1
5	**DERECHO DE PETICIóN - SOLICITUD DE INFORMACIóN**	4	4
6	Designación de supervisión	2	
7	informes	7	
8	Informes contratista o supervisor	3	
9	**PQRS-INVITACIONES**	6	6
10	**PQRS-RECLAMO**	2	2
11	Respuesta	42	
12	RESPUESTA A PQR	18	
13	solicitud	147	147
	Total general	273	189

Fuente: elaboración propia

- **Inconsistencias y errores lógicos de registro:** El campo *Número de Páginas* registra de manera fija el número *2* en las 273 filas del archivo. En cuanto a la *Dirección Contacto*, existen fallas de digitación y codificación de caracteres como por ejemplo: *555555*, en otros casos *No registra* mientras que la columna *Teléfono*

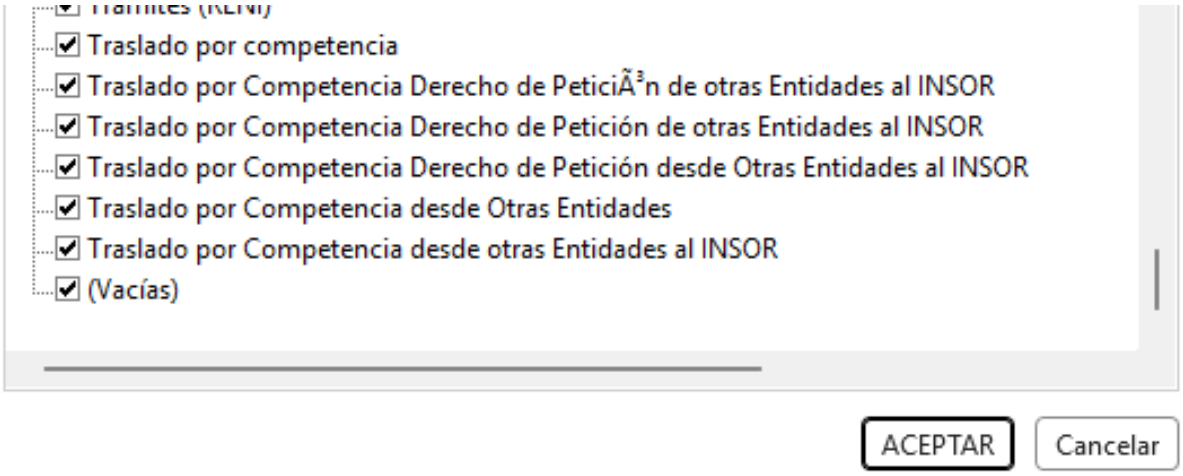
Contacto muestra números telefónicos inválidos o simulados, ejemplo: *11111, 11111111, 22222222, 000000000 0000000000 , 5555555555 555555555, 88888888, 333333333, 9999999999*).

- **Presencia de radicados de prueba:** Se detectó la inclusión de radicados correspondientes a pruebas de la plataforma tecnológica ejecutadas directamente en el ambiente de producción, alterando la estadística del periodo, tales como los radicados 20262800000499 y 20262800000489.

- **Limitación en el control temporal:** Ante la ausencia del Manual de Usuario oficial del aplicativo ORFEO, no es posible establecer la lógica técnica, tipos de calendario o hitos de control que emplea el software Orfeo para calcular los datos de la columna *Días Restantes*, considerando que la única variable de tiempo explícita es la columna denominada *Fecha*.

2. Categorización Traslado por Competencia en ORFEO

Dentro del seguimiento a la tipificación de los registros contenidos en el sistema de gestión documental ORFEO durante el primer semestre de 2026, la Unidad de Control Interno evaluó los mecanismos de clasificación aplicados a las solicitudes que, por su naturaleza misional, no corresponden al campo de acción del INSOR o provienen externamente indexadas bajo el concepto de traslados institucionales.
El correcto registro de esta variable es importante para determinar los flujos de correspondencia y la interacción del Instituto con otras entidades del Estado.
A partir de la revisión en la base de datos de PQRSD, se observó que en la plataforma ORFEO coexisten seis clasificaciones o variables diferentes para registrar un mismo trámite de traslado por competencia, tal cual como se aprecia en la realización del filtro:



3. Consistencia, trazabilidad y control en la publicación del Registro Público de Derechos de Petición

En cumplimiento de las obligaciones de transparencia y acceso a la información pública, se constató que en la sede electrónica del INSOR se publicó el Registro Público de Derechos de Petición correspondiente al primer semestre de 2026, fijado el 14 de julio de 2026. Esta Unidad de Control Interno procedió a realizar análisis del registro publicado, con el fin de evaluar la calidad de la información expuesta a la ciudadanía para ejercer el control social.

De la revisión efectuada al documento público se evidenciaron debilidades de control en el diligenciamiento de los campos, destacándose los siguientes casos:

- **Campos obligatorios vacíos:** El radicado *20262800000379* no registra información alguna en el campo *Tipo de Solicitud* y *Canal de Atención*, lo que genera un vacío en la clasificación estadística de la base de datos.

No.	Número de Radicación	Tipo De Solicitud	Canal de Atención	Eje Temático	Dependencia Responsable	Oficio de Respuesta	Tiempo de Respuesta Días hábiles	Fecha de creación	Fecha de Respuesta	Fecha de Vencimiento	Estado
28	20262800000379			Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)	Financiero	Documento tramitado y finalizado	0	23/01/2026	23/01/2026	13/02/2026	**Finalizado**

- **Registro y anotaciones ambiguas:** En la revisión del campo *Oficio de Respuesta* se evidenciaron registros cuya información no permite establecer una trazabilidad completa de las actuaciones adelantadas frente a las solicitudes ciudadanas. Como ejemplo, en el radicado 20262800000799 se consignó la anotación *"Hice la respuesta de Orfeo"*, la cual carece de los elementos mínimos de identificación que permitan asociar la gestión realizada por el INSOR con el documento oficial que materializó la respuesta. La ausencia del número de radicado de salida o de cualquier otro identificador documental impide verificar de manera objetiva la atención brindada al ciudadano, limita el seguimiento institucional y dificulta el ejercicio de control social y las labores de verificación por parte de la Unidad de Control Interno. A continuación, algunos ejemplos similares que registran anotaciones diferentes al oficio de respuesta y que poco o nada ilustran a la ciudadanía sobre el documento de respuesta por ejemplo para efectos del control social:

No.	Número de Radicación	Tipo De Solicitud	Dependencia Responsable	Oficio de Respuesta
19	20262800000259	Petición	Subdirección de Promoción y Desarrollo	Se le dio respuesta al requerimiento
28	20262800000379		Financiero	Documento tramitado y finalizado
47	20262800000619	Petición	Contratación	finalizado
65	20262800000799	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	Hice la respuesta de orfeo
70	20262800000849	Petición	Relacionamiento con las Ciudadanías	Se finaliza radicado porque es de gestion documental
86	20262800001019	Petición	Relacionamiento con las Ciudadanías	Se finaliza gestión de PQRSD.
155	20262800001689	Petición	Talento Humano	Se finaliza el trámite luego de enviar respuesta
169	20262800001829	Petición	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Se finaliza teniendo en cuenta que se da respuesta al peticionario
175	20262800001899	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	Se da respuesta al usuario
182	20262800001969	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	Termina de tramite sobre la respuesta
186	20262800002009	Petición	Subdirección de Gestión Educativa	Se da respuesta al usuario
209	20262800002259	Petición	Relacionamiento con las Ciudadanías	Se envía respuesta vía correo-e.

Es importante recordar y tener en cuenta que el acceso a documentos de archivo es un derecho de los ciudadanos y atribución de las autoridades a consultar la información que conservan los archivos de las instituciones u organizaciones que desarrollan funciones públicas, en los términos consagrados por la Ley y dicho ejercicio estará limitado cuando se trate de información sujeta a reserva, previa autorización por la Constitución y la Ley.

- **Trámites finalizados sin soporte de respuesta:** Se identificaron radicados que presentan estado *Finalizado* pero el campo *Oficio de Respuesta* carece por completo de datos o códigos de radicación de salida, rompiendo la coherencia entre el estado del flujo y su consistencia con evidencia material.
  A continuación, la imagen obtenida del reporte y a través de la cual se aprecia con detalle la observación efectuada.

Número de Radicación	Tipo De Solicitud	Eje Temático	Dependencia Responsable	Oficio de Respuesta	Tiempo de Respuesta Días hábiles	Fecha de creación	Fecha de Respuesta	Fecha de Vencimiento	Estado
20262800000139	Invitación	Invitación	Dirección General		6	30/01/2026	9/02/2026	20/02/2026	Finalizado
20262800000159	Petición	Traslado por Competencia Derecho de Petición de otras Entidades al INSOR	Oficina Asesora Jurídica		0	19/01/2026	19/01/2026	9/02/2026	Finalizado
20262800001099	Petición	Trámites (RENI) o (ENILSCE)	Subdirección de Promoción y Desarrollo		14	6/04/2026	24/04/2026	27/04/2026	Finalizado
20262800001129	Petición	Acceso a Información o Documentos	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas		3	7/04/2026	10/04/2026	27/04/2026	Finalizado
20262800001279	Petición	Información de la Entidad	Relacionamiento con las Ciudadanías		5	18/04/2026	27/04/2026	8/05/2026	Finalizado

Adicionalmente, los radicados 20262800000959 y 20262800001149, con estado "Asignado" y fecha de vencimiento en abril y mayo de 2026 respectivamente, tampoco cuentan con registro en el campo "*Oficio de Respuesta*" ni la fecha de respuesta en el caso del 20262800001149.

Periodo Registro Público de Derechos de Petición: Enero-Junio I Semestre de 2026)										
Número de Radicación	Tipo De Solicitud	Canal de Atención	Eje Temático	Dependencia Responsable	Oficio de Respuesta	Tiempo de Respuesta Días hábiles	Fecha de creación	Fecha de Respuesta	Fecha de Vencimiento	Estado
20262800000959	Petición	Correo Electrónico	Asistencia Técnica sobre Población Sorda	Relacionamiento con las Ciudadanías		7	18/03/2026	27/03/2026	8/04/2026	Asignado
20262800001149	Petición	Correo Electrónico	Acceso a Información o Documentos	Subdirección de Gestión Educativa		61	8/04/2026		29/05/2026	Asignado

Existe una oportunidad clara para robustecer los filtros de supervisión y los mecanismos de cargue de datos antes de la publicación de los informes en la sede electrónica. Garantizar que el Registro Público no contenga celdas en blanco, que los textos de respuesta incluyan de forma estricta los números de radicado de salida y que los estados coincidan con la realidad del trámite, blindará la confiabilidad institucional y asegurará que la ciudadanía acceda a un instrumento de control social transparente, veraz y de fácil comprensión.

- **Coherencia en la tipificación, clasificación de la demanda y calidad del registro de PQRSD**

En el marco de la función evaluadora sobre la gestión documental, la Oficina de Control

Interno realizó un análisis de coherencia entre el campo *Asunto* y la *Tipología de Trámite* o clasificación asignada por la entidad en el sistema. El propósito de este control es garantizar que los indicadores de demanda institucional reflejen con exactitud la naturaleza de las solicitudes recibidas y que no se desvíen los términos legales aplicables mediante clasificaciones incorrectas.

La revisión de la base de datos puso de manifiesto fallas en el proceso de tipificación inicial y en el cierre lógico de los flujos de correspondencia, identificando en el caso específico del número de radicación: 20262800000379:

- Registro y tramite bajo la serie de PQRSD solicitud que, por su contenido real, corresponden en sustancia a certificaciones operativas de la entidad.
- Desatención en el registro de datos obligatorios: No presenta información alguna en el campo *Tipo de Solicitud* ni en el campo *Canal de Atención*.
- Su *Eje Temático* se encuentra tipificado como *Certificaciones INSOR (certificaciones laborales, certificación de estudios PEBBI, certificaciones de retención y otras certificaciones)*, confirmando que correspondía a un trámite administrativo interno y no precisamente a una PQRSD.
- El campo *Oficio de Respuesta* carece por completo de información de numeración de radicación, a pesar de que el sistema muestra que el trámite presenta estado formal de *Finalizado*.

Periodo Registro Público de Derechos de Petición: Enero-Junio I Semestre de 2026)

Número de Radicación	Tipo De Solicitud	Canal de Atención	Eje Temático	Dependencia Responsable	Oficio de Respuesta	Tiempo de Respuesta Días hábiles	Fecha de creación	Fecha de Respuesta	Fecha de Vencimiento	Estado
20262800000379			Certificaciones INSOR (Certificaciones laborales, Certificación de Estudios PEBBI, Certificaciones de Retención y otras Certificaciones)	Financiero	Documento tramitado y finalizado	0	23/01/2026	23/01/2026	13/02/2026	**Finalizado**

Por lo anterior se identifica una oportunidad para robustecer los controles de calidad en materia de radicación y unificar los criterios de los funcionarios receptores. Al implementar filtros automáticos que impidan finalizar un trámite si tiene campos obligatorios vacíos y al capacitar al personal para redirigir las solicitudes de certificaciones o invitaciones a sus series documentales correctas, el INSOR asegurará estadísticas institucionales con mayor grado de confiabilidad.

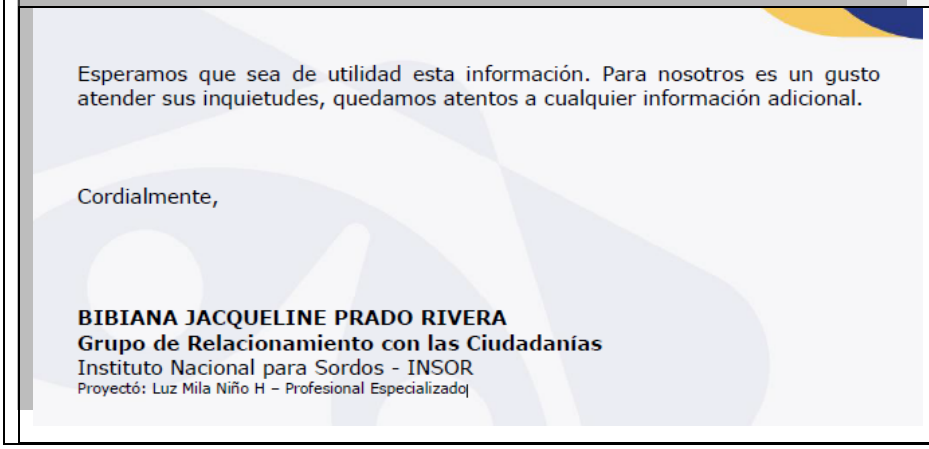
4. Suscripción de la respuesta y firma

A partir de la revisión de las respuestas generadas por el INSOR y su contraste con los lineamientos del Procedimiento Gestión de PQRSD (PRRC02, Versión 02), se analizó una muestra de documentos emitidos, seleccionados al azar, en la cual se evidenció:

Frente al *Acuerdo 001 de 2024 (Acuerdo Único de la Función Archivística)* del Archivo General de la Nación y de los flujos de firmas en las respuestas oficiales se presenta un vacío normativo e instrumental en el control interno del proceso: el artículo 4.1.3 de esa norma nacional (Acuerdo 001 de 2024) establece con carácter obligatorio que *Todos los sujetos obligados deben establecer en los procedimientos los tipos de firma, ya sea autógrafa, digital o electrónica y los cargos de los funcionarios autorizados para la firma de las comunicaciones oficiales con destino interno y externo"* …

Al confrontar esta exigencia, se observó que el procedimiento interno vigente de la entidad (PRRC02) omite regulaciones o matrices de competencia respecto a las firmas.

A continuación, algunos casos que ilustran la observación aquí efectuada:

Detalle (caso)	**Comentario sobre la observación**
	El nombre de quien suscribe la respuesta, asociado a un grupo interno de trabajo, sin especificación del cargo: Coordinadora y el cargo del profesional especializado sin la codificación del mismo.

 20262800000731 **Al contestar por favor cite estos datos:** Radicado No: **20262800000731** Fecha: *19-06-2026 gestión e implementación de políticas públicas basadas en criterios técnicos especializados, con el propósito de contribuir a la garantía de los derechos y la equidad de oportunidades lingüísticas, sociales y culturales inclusivas de la población sorda en Colombia". Lo invitamos a conocer nuestro Portafolio de servicios en el siguiente enlace: https://www.insor.gov.co/home/portafolio-de-servicios/. Esperamos que sea de utilidad esta información. Para nosotros es un gusto atender sus inquietudes, quedamos atentos a cualquier información adicional. Cordialmente, **HILDA VIVIANA BEDOYA GONZALEZ** Coordinadora Grupo de Relacionamiento con las Ciudadanías Proyectó: María Natalia Rangel-Contratista-GTI Relacionamiento con las ciudadanías	El nombre de quien suscribe la respuesta, sin ningún tipo de firma.
Conforme a lo anterior se emite respuesta completa, clara y de fondo, solicitud dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015. Atentamente, **ADRIANA MARGARITA URBINA PINEDO** Secretaria General **Proyectó:** Johana Marcela Camargo Fandiño - Coordinadora GIT Talento Humano **Proyecto:** Ricardo Andrés Mora Huertas – Profesional Especializado Carrera 89ª # 64C-30 Álamos Zona Industrial, Bogotá D.C contacto@insor.gov.co Tel: (601) 439 12 21 www.insor.gov.co	Imagen de la firma de quien suscribe y emite la respuesta en nombre del INSOR y el cargo del profesional especializado sin la codificación del mismo

RECOMENDACIONES

Con fundamento en las observaciones descritas y del ejercicio de sus roles; la Unidad de Control Interno formula las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer los controles de calidad de la información registrada en Orfeo, garantizando el diligenciamiento obligatorio de los campos como "Asunto", "Expediente" y "Teléfono de Contacto" con datos válidos.

- Unificar en Orfeo las listas desplegables asociadas al traslado por competencia, parametrizando únicamente dos categorías macro:
  (i) Traslado por competencia de otras entidades al INSOR, y
  (ii) Traslado por competencia del INSOR a otras entidades.

- Disponer de un entorno de pruebas independiente de la base de datos oficial de correspondencia, que evite que las validaciones y pruebas del aplicativo Orfeo afecten las estadísticas institucionales de gestión de PQRSD.

- Reforzar los controles de obligatoriedad y consistencia de los campos en el Registro Público de Derechos de Petición, de forma que ningún trámite se cierre o se marque como "Finalizado" sin el diligenciamiento completo de dichos campos.

- Actualizar el procedimiento PRRC02 – Gestión de PQRSD para incorporar de manera explícita, en concordancia con el Acuerdo 001 de 2024, el tipo de firma (autógrafa, digital o electrónica) que usa la entidad.

La implementación oportuna de estas recomendaciones contribuirá a consolidar un sistema de gestión de PQRSD cada día más robusto, trazable y alineado con las buenas prácticas del Sistema de Control Interno.

ASESOR DE CONTROL INTERNO

Este informe no presenta firma de quien cumple el deber formal de hacerlo tras la renuncia de quien ejerciera el cargo de Asesor con Funciones de Control Interno desde el 2024-01-30.

Nombre:

Informe proyectado por:

Nombre: María Margarita Peña Vargas – Contratista Peña