

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional



ALCANCE:
**GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(PQRSD)
PRIMER TRIMESTRE 2018 (ENERO-MARZO)**

Autor: Servicio al Ciudadano 2018



CONTENIDO

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 20183

A. CANTIDAD DE PQRSD ATENDIDAS POR CANAL.....3

B. TIPO DE USUARIO.....4

C. PQRSD POR DEPENDENCIA4

D. PQRSD RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO:.....5

E. PQRSD CREADAS TRIMESTRE I DEL 2018 CON VENCIMIENTO EN EL MES DE ABRIL:5

F. SEGUIMIENTO A PQRSD REPORTADAS COMO VENCIDAS EN EL TRIMESTRE IV DE 2017 ..6

G. ESTADO ACTUAL DE LAS PQRSD SIN FINALIZAR CORRESPONDIENTES AL INFORME DEL CUARTO TRIMESTRE DE 20177

H. TIPO DE REQUERIMIENTO8

I. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA Y EJE TEMÁTICO8

J. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA10

K. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES12



INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) CORRESPONDIENTE AL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2018

Se procedió a la verificación física de los datos registrados en el sistema para gestión de PQRSD primer trimestre, durante esta revisión se identificó que se respondieron **21** PQRSD fuera del tiempo establecido. En razón a lo anterior se publica el siguiente informe en el que se ajustan los datos reportados en el anterior informe

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, en cumplimiento de su misión: “Orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia” y de lo estipulado la Ley de Transparencia y el Derecho a la Información Pública, la estrategia Gobierno en Línea y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, presenta desde el área de Servicio al Ciudadano el informe de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al primer trimestre del año 2018 comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2018.

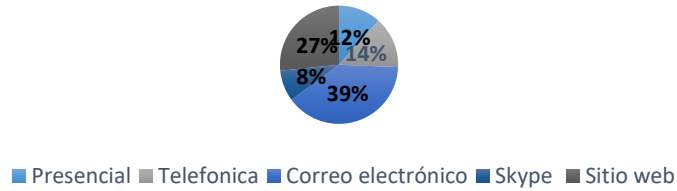
A. CANTIDAD DE PQRSD ATENDIDAS POR CANAL

CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE PQRSD	PORCENTAJE
Presencial	59	12%
Telefónica	71	14%
Correo electrónico	199	39%
Vídeo Chat en LSC	43	8%
Sitio web	135	27%
TOTAL	507	100%

De los **507** requerimientos recibidos en la entidad en el Primer Trimestre de 2018, **199** fueron recibidos por correo electrónico, **71** vía telefónica, **59** por canal presencial, **43** por video chat en LSC y **135** por sitio web. El canal más usado por los ciudadanos para establecer contacto con la entidad durante el Primer Trimestre del 2018 fue el correo electrónico.



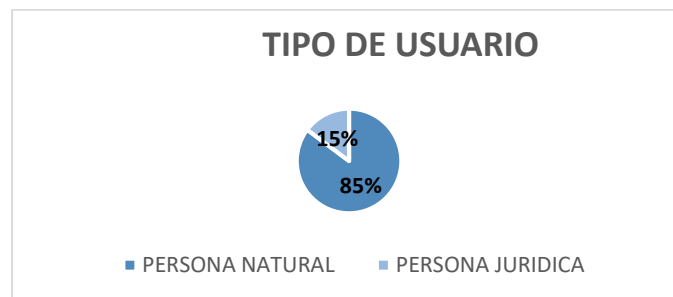
CANTIDAD DE PQRSD RESPONDIDAS POR CANAL



B. TIPO DE USUARIO

De los **507** requerimientos recibidos en la entidad en el Primer Trimestre de 2017, **432** que corresponden al **85%**, fueron realizados por Persona Natural, y **75** que corresponden al **15%**, fueron realizados por Personas Jurídicas.

TIPO DE USUARIO	
NÚMERO DE PQRSD PERSONA NATURAL	NÚMERO DE PQRSD PERSONA JURÍDICA
432 (85%)	75 (15%)



C. PQRSD POR DEPENDENCIA

A continuación, se presentan el número de PQRSD resueltas por cada una de las dependencias, el mayor número de PQRSD fueron gestionadas por Servicio al ciudadano con **372**, seguido por la Subdirección de Gestión Educativa con **73** y la Subdirección de Promoción y desarrollo con **48**

DEPENDENCIA	PQRSD POR DEPENDENCIA
Servicio al Ciudadano	372



Subdirección de Gestión Educativa	73
Subdirección de Promoción y Desarrollo	48
Comunicaciones y Prensa	4
Gestión Financiera	4
Grupo Talento Humano	3
Oficina Jurídica	2
Asesor de Dirección	1
PROMEDIO GENERAL DEL INSOR	507



D. PQRSD RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO:

A continuación, se presenta el total de PQRSD por dependencia respondidas fuera de tiempo:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PQRSD RESPONDIDAS POR FUERA DE TIEMPO
Subdirección de Gestión Educativa	15
Subdirección de Promoción y Desarrollo	4
Gestión financiera	2
TOTAL	21

E. PQRSD CREADAS TRIMESTRE I DEL 2018 CON VENCIMIENTO EN EL MES DE ABRIL:

RADICADO/SAC	FECHA DE CREACIÓN	FECHA VENCIMIENTO	TIPO DE REQUERIMIENTO	DEPENDENCIAS
20182500003089	08/03/2018	03/04/2018	Derecho de petición	Asesor de Dirección
20182500003329	14/03/2018	06/04/2018	Derecho de petición	Subdirección de Gestión Educativa



20182500003299	14/03/2018	09/04/2018	Derecho de petición	Subdirección de Promoción y Desarrollo
20182500003879	22/03/2018	16/04/2018	Derecho de petición	Subdirección de Gestión Educativa
20182500004199	28/03/2018	20/04/2018	Derecho de petición	Subdirección de Promoción y Desarrollo
20182500003589	16/03/2018	11/04/2018	Derecho de petición	Subdirección de Gestión Educativa
20182500003679	20/03/2018	12/04/2018	Derecho de petición	Subdirección de Gestión Educativa

F. SEGUIMIENTO A PQRSD REPORTADAS COMO VENCIDAS EN EL TRIMESTRE IV DE 2017

En este apartado se presenta el estado a la fecha del 31 de MARZO de 2018 de las PQRSD que se reportaron como vencidas en el informe correspondiente al trimestre inmediatamente anterior (octubre - diciembre de 2017):

RADICADO	DEPENDENCIA	ESTADO	FECHA DE FINALIZACIÓN
2017PQR1723	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	17/01/2018
2017PQR1734	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	16/01/2018
2017PQR1757	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	25/01/2018
2017PQR1744	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	19/01/2018
2017PQR1741	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	19/01/2018
2017PQR1609	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	18/12/2017
2017PQR1733	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	19/01/2018
2017PQR1572	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	13/12/2017
2017PQR1539	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	28/11/2017
2017PQR1527	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	28/11/2017
2017PQR1409	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	28/11/2017
2017PQR1499	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	27/11/2017
2017PQR1479	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	24/11/2017
2017PQR1397	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	31/10/2017
2017PQR1375	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	30/10/2017
2017PQR1372	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	27/10/2017
2017PQR1689	Subdirección de Promocion y Desarrollo	Finalizado	26/01/2018
2017PQR1722	Subdirección de Promocion y Desarrollo	Finalizado	25/01/2018
2017PQR1532	Subdirección de Promoción y Desarrollo	Finalizado	27/11/2017
2017PQR1559	Subdirección de Promocion y Desarrollo	Finalizado	24/11/2017
2017PQR1447	Subdirección de Promocion y Desarrollo	Finalizado	15/11/2017
2017PQR1390	Grupo financiero	Finalizado	30/10/2017
2017PQR1707	Servicios administrativo	Finalizado	16/01/2018
2017PQR1745	Oficina de Servicio al Ciudadano	Finalizado	18/01/2018
2017PQR1738	Oficina de Servicio al Ciudadano	Finalizado	12/01/2018
2017PQR1519	Oficina de Servicio al Ciudadano	Finalizado	24/11/2017
2017PQR1459	Oficina de Servicio al Ciudadano	Finalizado	16/11/2017



G. ESTADO ACTUAL DE LAS PQRSD SIN FINALIZAR CORRESPONDIENTES AL INFORME DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2017

DEPENDENCIA	ESTADO	RADICADO
Servicios Administrativos	Finalizado	08/03/2018



H. TIPO DE REQUERIMIENTO

En el primer trimestre de 2018 los ciudadanos presentaron al INSOR **507** PQRSD todos ellos corresponden a DERECHOS DE PETICIÓN

TÍTULO DE LA INFORMACIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Número de PQRSD	103	187	217	507
Número de solicitudes de información	103	187	217	507
Número derechos de petición	103	187	217	507
Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa	0	0	0	0
Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada	0	0	0	0

I. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA Y EJE TEMÁTICO

En la siguiente tabla se presentan ejes temáticos más frecuentes por dependencia

DEPENDENCIAS	EJE TEMÁTICO
Servicio al ciudadano	Asesoría situaciones familiares
	Acceso a educación y salud
	Pruebas SABER
	Certificado de interpretación
	acceso educación superior
	inglés en la educación para la población sorda
	Proyectos dirigidos a la comunidad sorda
	Cursos LSC
	Asesoría para estudiantes sordos
	Información sobre audífonos
	Donación de material didáctico
	Inclusión laboral
	Asesoría entidades Distritales población sorda
	Taller para practicantes del área jurídica
	Audiometrías
	Proyecto para difundir la LSC
	Asesorías jurídica
	Solicitud Oferta Educativa
	Asesoría Estudiante Diseño Gráfico y Publicidad
	Asesoría estudiantes SENA
Asesoría estudio de etnografía	
Accesibilidad	
Certificado de discapacidad	
Certificado de pérdida de la capacidad laboral	
Propuestas incluyente	



	<p>Modelado de las señas</p> <p>Apoyo económico</p> <p>Señalización para la atención de personas con discapacidad</p> <p>Oferta institucional de la Jurisdicción Especial para la Paz para personas en situación de discapacidad</p> <p>Articulación de los procesos en el apoyo para la atención de niños, niñas y adolescentes con discapacidad auditiva.</p> <p>Asesoría Estudiantes Universitarios</p> <p>Solicitud Curso Formación Modelo Lingüístico</p>
Comunicaciones	<p>Asesorías y consultas de estudiantes de pregrado y posgrado, solicitud de patrocinio INSOR, solicitud de información sobre actividades de INSOR</p>
Subdirección de Gestión educativa	<p>Ingreso a educación superior</p> <p>Asesoría de tesis</p> <p>Material para enseñar a leer y escribir a sordos</p> <p>certificado de registro de intérpretes</p> <p>Asesoría artes plásticas para sordos</p> <p>Conceptos Técnicos</p> <p>Oferta educativa</p> <p>Registro de Intérpretes de la lengua de señas Colombiana - Español</p> <p>Consulta bibliográfica</p> <p>Ofertas educativa para personas sordas adultas</p> <p>requisitos y que procedimientos se deben realizar para ser Modelo Lingüístico</p> <p>Requisitos y que procedimientos se deben realizar para ser Modelo Lingüístico</p> <p>material audiovisual o "documentos o cartillas" en cuanto al decreto 1421.</p> <p>Pruebas Saber ICFES-11</p> <p>Aula Multigrado para sordos</p> <p>Formación Modelo Lingüístico</p> <p>Visita guiada en INSOR,</p> <p>Formación en LSC instituciones de educación superior,</p> <p>Solicitud Convenio,</p> <p>Asistencia Técnica Secretaria de Educación,</p> <p>Aplicación del Decreto 1421,</p> <p>Queja servicio de interpretación</p>
Subdirección de Promoción y desarrollo	<p>Resolución 5274 del 2017 que reglamenta el reconocimiento oficial de los intérpretes</p> <p>Subtítulos para películas para la comunidad sorda</p> <p>Asesoría en relación a prestar nuestros servicios a la población sorda</p> <p>Comerciales en LSC</p> <p>manual de señalización para la atención de personas con discapacidad</p> <p>Cotización Servicio de Interpretación Producción de Video</p> <p>Solicitud Taller Capacitación LSC</p> <p>Dispositivo alerta a un trabajador sordo</p>



	Solicitud Asesoría Contratación Personas Sordas.
	Solicitud Asesoría Estudiante Tesis de grado
	Asesoría en la implementación de ajustes para la atención efectiva de las personas con discapacidad auditiva,
	Teatro accesible para
Talento humano	Capacitación funcionarios
Asesor de Dirección	Información sobre actividades de INSOR
Gestión financiera	Cuentas Recíprocas
	Solicitud certificados de ingresos y retenciones
	Solicitud cotización publicaciones
Jurídica	Reconocimiento de interpretes
	Exigencia de inglés para sordos
TOTAL	

Se evidencia que la mayoría de los requerimientos son respondidos por Servicio al Ciudadano en total **372**, Seguido por las Subdirecciones de Gestión Educativa con **73** PQRSD y Promoción y Desarrollo con **48** solicitudes.

Las solicitudes más frecuentes tienen que ver con capacitación en Lengua de Señas Colombiana para personas y empresas, Inclusión laboral de personas sordas y asesoría a estudiantes

J. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA

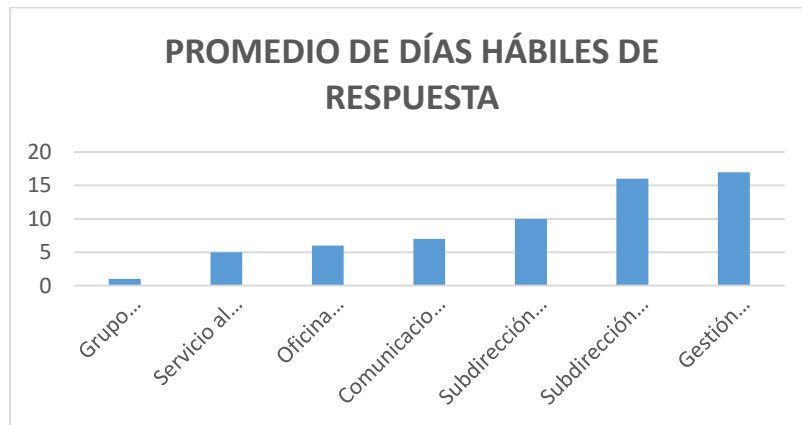
El promedio de días hábiles de respuesta al ciudadano por parte del INSOR es de **9** días

DEPENDENCIA	PQRSD POR DEPENDENCIA	PROMEDIO DE DÍAS DE RESPUESTA
Asesor de Dirección	1	Con plazo de respuesta hasta abril
Grupo Talento Humano	3	1
Servicio al Ciudadano	372	5
Oficina Jurídica	2	6
Comunicaciones y Prensa	4	7
Subdirección de Promoción y Desarrollo	48	10
Subdirección de Gestión Educativa	73	16
Gestión Financiera	4	17
PROMEDIO GENERAL DEL INSOR	507	9

Servicio al Ciudadano respondió la mayor cantidad de requerimientos que han llegado a la institución durante el primer trimestre de 2018 con **372** de **507** PQRSD, y cuenta con el segundo promedio de días hábiles de respuesta más bajo con **5** días, talento humano tiene



un promedio de **1** día. Cabe observar que la oficina de talento humano recibió 3 solicitudes frente a 372 gestionadas por Servicio al ciudadano.





K. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el mes de enero de 2018 se utilizó un formulario de contacto a través del cual fueron gestionadas las PQRSD que ingresaron por los diferentes canales de atención del INSOR. Se tomó esta medida temporal mientras entraba en funcionamiento la recepción de solicitudes a través del nuevo sistema para gestión de PQRSD en el mes de febrero
- Con la entrada en operación del nuevo sistema para gestión de PQRSD se avanzó en:
 - o Habilitar permisos en la Oficina de Servicio al Ciudadano para la creación de PQRSD
 - o Generar reportes al Sistema Único de Trámites-SUIT según canal de atención
 - o Parametrizar las tipologías de PQRSD teniendo como referente el protocolo de Servicio al ciudadano
 - o Acceder al archivo digital de PQRSD
 - o Promover la activación del formulario web para la creación de PQRSD por parte de los ciudadanos
- Es importante continuar con el ejercicio interno de socialización del *Protocolo de Servicio al Ciudadano*, y con ello concientizar a los funcionarios con relación a la oportunidad y calidad en las respuestas a los ciudadanos, tal como se venía haciendo en vigencias anteriores.
- Continuar con la socialización de la *carta del trato digno* con el fin de que los ciudadanos conozcan sus derechos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente