

**INFORME DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO  
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
PROCESO DEL SERVICIO AL CIUDADANO**

**SEGUNDO SEMESTRE DE 2016**

**INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS "I N S O R"  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**BOGOTA D. C., FEBRERO 14 DE 2017**



## GENERALIDADES

La Oficina de Control Interno en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 del Estatuto Anticorrupción, presenta el informe de evaluación y seguimiento correspondiente al segundo semestre de 2016 sobre la atención prestada a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones radicadas durante este periodo en el INSOR. El seguimiento se realiza en cuanto a la verificación del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) y los canales de recepción, del periodo comprendido entre el 1 de junio a 31 de Diciembre de 2016.

## ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

### Tipo de requerimientos recibidos

Durante el segundo semestre de 2016 el INSOR recibió 972 requerimientos de los cuales 781 fueron registrados a través del Sistema de atención al Ciudadano - SAC distribuidos así:

Requerimientos SAC II Semestre 2016		
Tipo	Cantidad	Porcentaje
Consulta	727	93,1%
Felicitación	1	0,1%
Invitación	16	2,0%
Petición	9	1,2%
Queja	9	1,2%
Reclamo	1	0,1%
Sugerencia	1	0,1%
Trámite	17	2,2%
<b>Total general</b>	<b>781</b>	<b>100%</b>

Según la información reportada en el sistema se observa que el 93.1% corresponde a consultas con 727 requerimientos, un 1.2% a quejas y 0.1% reclamos. Los principales motivos de consulta son servicios prestados y actividades realizadas por el INSOR, así como ofertas de empleo.

En cuanto a quejas y reclamos reportados, una vez revisada la información del SAC se observa falta de claridad en la clasificación de las mismas. Las quejas son aquellas que expresan inconformidad por parte de ciudadano sobre la atención de los funcionarios y/o contratistas del INSOR, y los reclamos sobre el servicio y/o trámites surtidos en el INSOR.

Sin embargo de las nueve quejas presentadas cinco no corresponden a quejas sobre el INSOR sino sobre la actuación de otras entidades relacionadas con temas educativos (Radicados 2016PQR569, 2016PQR571, 2016PQR594, 2016PQR1104, 2016PQR1163), Así mismo dos reclamos están clasificados como quejas, en este caso por tiempos de respuesta de requerimientos anteriores. Los

dos restantes no cuentan con información concreta en el SAC y se solicitan soportes de todas las quejas al área de atención al ciudadano.

Así mismo se encuentran los requerimientos No. 2016PQR1253, 2016PQR625 y 2016PQR624 que corresponden a solicitudes de un funcionario de INSOR, sin embargo este canal está diseñado para solicitudes externas. Se solicitan soportes para un mayor análisis.

### Canales de atención

Canal de atención		
Correo certificado	24	2%
Correo electrónico	406	42%
Presencial	252	26%
Telefónico	66	7%
Web	33	3%
Skype	69	7%
Ferias de atención al ciudadano	122	13%
<b>Total</b>	<b>972</b>	<b>100%</b>

Vemos que la mayor cantidad de requerimientos llegan a la entidad a través del correo electrónico con un 42% que se traduce en 406 solicitudes, seguido de la atención presencial con un 26% es decir 252 ciudadanos atendidos directamente en las oficinas, y un 13% se ha recibido a través de las ferias de atención al ciudadano realizadas en Florencia, Putumayo, Quilichao y Montería.

Se observa que de las 972 PQRS, se realizó clasificación y seguimiento solo a 781 que corresponden a las radicadas en el SAC, las 191 restantes fueron recibidas por SKYPE y ferias de servicio al ciudadano, sin embargo el área de atención al usuario no cuenta con información al respecto.

Así mismo se hizo una revisión de la página web y se detectó que el video donde se explica sobre el SAC no es accesible para la población oyente que desconoce la Lengua de Señas Colombiana, esto es pertinente mencionarlo ya que no siempre es la persona sorda quien decide realizar el requerimiento. Así mismo la página que se muestra en el video no corresponde con la actual.

Al ingresar al link del SAC la página presentada no es intuitiva puesto que no es claro como el ciudadano crea su solicitud ya que aparece solo "Consulte su requerimiento", lo cual puede entenderse que es solo para los casos en los que ya se ha ingresado una solicitud.

*alm*

### Clasificación por dependencias

Clasificación por Dependencia		
Atención al Ciudadano	462	59,2%
Comunicaciones y prensa	4	0,5%
Dirección General	3	0,4%
Grupo administrativo	5	0,6%
Grupo financiero	3	0,4%
Grupo Talento Humano	7	0,9%
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	3	0,4%
Oficina Asesora jurídica	37	4,7%
Secretaría General	3	0,4%
Subdirección de Gestión educativa	125	16,0%
Subdirección de promoción y desarrollo	119	15,2%
Tu hora con Marcela	10	1,3%
<b>Total</b>	<b>781</b>	<b>100%</b>

La mayor cantidad de solicitudes recibidas en el INSOR fueron asignadas por Atención al Ciudadano con un 59.2% correspondiente a 462 requerimientos, seguido de la Subdirección educativa con 16% de 125 requerimientos y Promoción y desarrollo con 15.2% por 119 requerimientos.

### Tiempos de repuesta

Se evidencia que los tiempos promedios de respuesta superan los requeridos. En el tercer trimestre Subdirección de Gestión Educativa y Subdirección de Promoción y Desarrollo tomaron un promedio de 16 días hábiles para contestar y en el reporte del cuarto trimestre se cuentan con estos tiempos: Secretaría General 47 días hábiles, Comunicaciones y Prensa 37 días hábiles, Subdirección de Promoción y Desarrollo 23 hábiles, Subdirección de Gestión Educativa 30 días hábiles, Oficina Asesora de Planeación y Sistemas 18 días hábiles, Dirección general 17 días hábiles.

En cuanto a las 21 peticiones del cuarto trimestre que se reportaron abiertas se anexa relación de los oficios pendientes por contestar, cabe mencionar que se encuentran por fuera de tiempos de ley para respuesta, se observa falta de información en dos requerimientos, se solicita seguimiento.

### Observaciones informes presentados

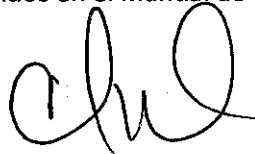
En el informe del tercer trimestre de 2016, se evidencia errores de cálculo respecto a la cantidad de solicitudes ingresadas al SAC ya que no fueron 450 sino 410. Así mismo en la clasificación entre persona natural y jurídica. En cuanto a las 75 peticiones que se reportaron abiertas con corte a

septiembre de 2016 la oficina de atención al ciudadano no cuenta con la relación para verificar el seguimiento y cierre efectivo de las mismas.

En el informe del cuarto trimestre publicado el 09 de febrero de 2017 se reportó que la plataforma del SAC presentó cierre temporal de la plataforma SAC del 23 de diciembre de 2016 al 08 de enero de 2017, si bien se informó al INSOR hasta el 28 de diciembre, no se presentó en ese espacio de la página web el link sobre los medios alternativos con los que cuenta el ciudadano para presentar sus PQRS. Así mismo se reportan situaciones internas como factores que afectaron el proceso pero que no son pertinentes para el ciudadano.

### RECOMENDACIONES

- Recopilar y canalizar a través del Grupo de Atención al Ciudadano toda la información requerida para el análisis y seguimiento a los requerimientos presentados por los ciudadanos y grupos de interés a través de los canales que no se registran en el SAC, tales como Ferias de atención al Ciudadano y SKYPE. Esto con el fin de identificar, necesidades y expectativas de los ciudadanos así como de garantizar una respuesta oportuna y un cierre efectivo.
- Realizar una capacitación y verificación de apropiación de conceptos respecto a la clasificación de las PQRS, especialmente en el caso de las quejas y reclamos.
- Utilizar un medio de comunicación interna para las solicitudes de los servidores del INSOR y no a través del SAC.
- Realizar seguimiento al vencimiento de términos por parte de las dependencias que tiene asignadas las respuestas a los requerimientos con el fin de contestar oportunamente y evitar incumplir los plazos otorgados por la ley.
- Dar continuidad a los informes trimestrales respecto a los requerimientos que quedan abiertos para garantizar su cierre efectivo.
- Verificar los datos contenidos en los informes de PQRS antes de su publicación para evitar errores y publicación de información que no es pertinente para el caso.
- Dar celeridad a la estructuración del Grupo de atención al Ciudadano, así como la asignación de funciones y los cambios requeridos en el manual de funciones.



**CILIA INES GUIO PEDRAZA**  
Asesora con funciones en Control Interno

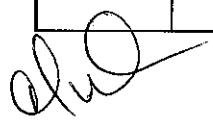
Proyecto: Liliana Andrea Briñez Molina- Profesional Control interno

## ANEXO 1





RELACIÓN DE PQRS PENDIENTES VENCIDAS IV TRIMESTRES 2016						
Entity ID	Ciudadano	Tipo de documento	Fecha de creación	Eje temático	Dependencia	Días INSOR
2016PQR1305	REY MORALES, MARIA ISABEL	Derecho de petición de interés general y/o particular	19/12/2016	SERVICIOS EDUCATIVOS A LA POBLACION SORDA(PREESCOLAR, BÁSICA PRIMARIA, BÁSICA SECUNDARIA, MEDIA, INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y PADRES DE FAMILIA)	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA	Respuesta parcial 02/02/17 36 días hábiles desde radicación inicial.
2016PQR1253	HERNANDEZ LEZAMA, HASBLEIDY JOHANNA	Derecho de petición de interés general y/o particular	06/12/2016	SOLICITUDES DE LOS SERVIDORES DEL INSOR	SECRETARIA GENERAL	44
2016PQR1112	SALDANA, HILDA ADRIANA	Derecho de Petición de Consulta	08/11/2016	SOLICITUDES DE ASESORIA Y CONSULTAS POR DEMANDA	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO	63
2016PQR1319	VALDES CASTILLO, ROSALBINA	Derecho de petición de interés general y/o particular	23/12/2016	ASESORIAS Y CONSULTAS	ATENCIÓN AL CIUDADANO	32
2016PQR1317	TOVAR CHARRY, RONALD MAURICIO	Derecho de petición de interés general y/o particular	23/12/2016	DOC FUNCIÓN PÚBLICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	32
2016PQR1314	VEGA HURTADO, CAROL LIZETH	Derecho de petición de interés general y/o particular	22/12/2016	ASESORIAS Y CONSULTAS	ATENCIÓN AL CIUDADANO	33
2016PQR1303	ALTUNA, JUAN	Derecho de petición de interés general y/o particular	19/12/2016	REGISTRO DE LOCALIZACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD- OBSERVATORIO SOCIAL	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO	36
2016PQR1276	MUÑOZ, JUAN	Derecho de petición de interés general y/o particular	07/12/2016	INFORMACIÓN SOCIOECONOMICA Y CULTURAL DE LAS PERSONAS SORDAS	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO	43
2016PQR1310	FIGUEROA, CAROL ANN		20/12/2016			35
2016PQR1299	FOSSI BECERRA, JORGE ENRIQUE		16/12/2016			37
2016PQR1295	ORTIZ, CAROLINA	Derecho de petición de interés general y/o particular	15/12/2016	INFORMES VARIOS	ATENCIÓN AL CIUDADANO	38
2016PQR1294	ORTIZ ESQUIVEL, JOSE ORLANDO	Derecho de petición de interés general y/o particular	15/12/2016	ASESORIAS Y CONSULTAS	ATENCIÓN AL CIUDADANO	38



RELACIÓN DE PQRS PENDIENTES VENCIDAS IV TRIMESTRES 2016						
Entity ID	Ciudadano	Tipo de documento	Fecha de creación	Eje temático	Dependencia	Días INSOR
2016PQR1216	SORDEBOG - EDGAR JULIO RODRÍGUEZ NIETO	N/A	24/11/2016	COMUNIDAD SORDA (ASOCIACIONES DE SORDOS)	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO	52
2016PQR1213	SUÁREZ URIBE, EDGAR ANDRÉS	N/A	24/11/2016	SOLICITUDES DE ASESORIA Y CONSULTAS POR DEMANDA	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO	52
2016PQR981	VILLAVICENCIO, INTERPRETES	Derecho de Petición de Consulta	05/10/2016	INTERPRETES (CERTIFICADOS, FORMACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CONTRATACIÓN)	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA	88
2016PQR1124	VALENCIA, SEBASTIAN	Derecho de petición de interés general y/o particular	09/11/2016	INFORMACIÓN SOCIOECONOMICA Y CULTURAL DE LAS PERSONAS SORDAS	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO	64
2016PQR1122	HENAO TOBON, CATALINA	Derecho de petición de interés general y/o particular	09/11/2016	SOLICITUDES DE ASESORIA Y CONSULTAS POR DEMANDA	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO	65
2016PQR963	BALLESTA PÉREZ, JAIME LUIS	Derecho de petición de interés general y/o particular	04/10/2016	SOLICITUDES DE ASESORIA Y CONSULTAS POR DEMANDA	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO	91
2016PQR964	BALLESTA PÉREZ, JAIME LUIS	Derecho de petición de interés general y/o particular	04/10/2016	SOLICITUDES DE ASESORIA Y CONSULTAS POR DEMANDA	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO	91