MINEDUCACIÓN

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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

PRIMER SEMESTRE DE 2016

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

BOGOTA D. C., JULIO 19 DE 2016

EVALUACION Y SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS AL PROCESO DEL SERVICIO AL CIUDADANO

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 primer semestre de 2016 sobre la atención prestada a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones radicadas durante este periodo en el INSOR.

OBJETIVO

El objetivo general del presente informe es el seguimiento a la información suministrada sobre el proceso en los trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentados por los ciudadanos a los canales de recepción con que cuenta el Instituto y los análisis respectivos a estos requerimientos.

ALCANCE

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 Enero al 30 de junio de 2016.

1.- RESULTADO

Control Interno ha desarrollado el seguimiento y verificación al trámite de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos radicados en el Instituto con el fin de que esta gestión se encuentre enmarcada dentro de los lineamientos establecidos en la normatividad establecida por el Estatuto Anticorrupción.

En la actualidad la Oficina de Atención al Ciudadano está siendo atendida por tres (3) Profesionales Contratistas: Angélica Sofía Clavijo Castañeda, presta sus servicios profesionales para acompañar la coordinación del proceso de servicio al ciudadano, desde el 19 de febrero al 18 de diciembre de 2016, Lauren Margarita Parra Sánchez Parra, presta sus servicios profesionales en atención al ciudadano para atender por los diferentes canales las peticiones, quejas y reclamos ciudadanos, desde el 25 de febrero al 21 de diciembre de 2016 y Johana Balaguer – con discapacidad auditiva, quienes son las Administradoras del Sistema SAC en el Instituto.

Respecto al Proceso de Atención al Ciudadano, cuenta con la Matriz de diagnóstico, Formato de Carta de trato digno al ciudadano y documentos mecanismos de participación ciudadana, la cual fue diligenciada por los líderes de los procesos y su resultado fue utilizado como insumo para la elaboración del protocolo.

Adicionalmente, existe un proyecto de Protocolo de Atención al Ciudadano, Formato de atención presencial, telefónico y Skype versión 2, Formato de registro de atención al ciudadano todos los canales versión 1, es un formato que complementa el sistema SAC, el cual nos permite obtener información que no se registra en esa plataforma, Formato de encuesta de Satisfacción, versión 2, los cuales están pendiente para su verificación y aprobación por parte de Comité Institucional de Desarrollo Administrativo y Control.

INSOR, viene participando en las ferias nacionales de atención al ciudadano, como también ha realizado capacitación en atención al ciudadano con la participación del DNP.

El INSOR cuenta con el aplicativo SAC – Sistema de Atención al Ciudadano, donde se registran las quejas, sugerencias y reclamos que radican las diferentes solicitudes que hacen los ciudadanos que se encuentran disponible en la página WEB de la entidad. En este sistema el ciudadano puede radicar sus diferentes solicitudes de Información, Consultas, Sugerencias, Quejas y Reclamos, puede realizar seguimiento a sus requerimientos y recibir, si así lo desea, notificación del estado de sus requerimientos vía e-mails.

En la actualidad el Instituto cuenta con seis (6) canales de recepción para los diferentes requerimientos: correo certificado (el cual se está utilizando muy poco), correo electrónico, presencial, telefónico, web y Skype; y además de contar con las tres (3) Administradoras del Sistema se cuenta como operadores del mismo los jefes de áreas y las secretarias, quienes están habilitados para su manejo.

A continuación, se muestra el desagregado de las solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2016:

REQUERIMIENTOS

Derechos de Petición de Consulta	Derecho de Petición de Información	Derecho de Petición de Interés general y/o particular	Consultas	Quejas o Reclamos	Trámites	Sugerencias	Invitación	Total Requerimientos
100	12	284	110	19	19	1	2	547

En el cuadro anterior podemos evidenciar que en el primer semestre del año de 2016 y de acuerdo a los informes emitidos por la Oficina de Atención al Ciudadano, los cuales se encuentran publicados en la página Web del INSOR, se presentaron quinientos cuarenta y siete (547) requerimientos, de los cuales cuatrocientos setenta y seis (476) representados en 87% quedaron finalizados y setenta y uno (71) representados en 13% quedaron en trámite y asignados, presentando vencimiento de acuerdo al siguiente cuadro, así:

No.	Solicitante	Tipo	Fecha e Creación	Vencimiento	No. Días vencidos	Respondable	Dependencia
2015PQR366	HERRERA CIFUENTES,	Consulta	29/12/2015	21/01/2016	81	HECTOR ALEJAND	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR36	RONALD MAURICIO	Consulta	22/02/2016	14/03/2016	28	HECTOR ALEJAND	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR43	HENAO, PAOLA V.	Consulta	24/02/2016	16/03/2016	26	PEDRO PABLO PE	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR55	MOLINA MUÑOZ, RAQUEL	Tramite	08/03/2016	23/03/2016	19	FANETH CANDEL	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2015PQR368	TRUJILLO DE MUÑOZ, MARIA CRISTINA	Consulta	29/12/2015	21/01/2016	49	DIEGO BARBOSA	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2015PQR370	BOGOTÁ, DEFENSORIA DEL PUEBLO	Consulta	29/12/2015	21/01/2016	49	DIEGO BARBOSA	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2016PQR1	SALAZAR ZUBIETA, GUILLERMO	Consulta	14/01/2016	04/02/2016	35	DIEGO BARBOSA	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2016PQR7	ORDOñEZ, LLUCY ESNEDA Z	Consulta	24/01/2016	15/02/2016	24	DIEGO BARBOSA	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2016PQR15	GARCÍA, ANDREA DEL PILAR	Consulta	29/01/2016	19/02/2016	20	DIEGO BARBOSA	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2016PQR31	MARIA FERNANDA RENGIFO GAMBOA, CONSEJO PROFESIONAL DE ARQUITECTURA	Consulta	05/02/2016	26/02/2016	13	CINDY VALENTINA BELLO	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2016PQR32	SALUDVIDA EPS, MÓNICA GARCÍA NIÑO - DIRECCIÓN NACIONAL DE SALUD PÚBLICA	Consulta	05/02/2016	26/02/2016	13	CINDY VALENTINA BELLO	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2015PQR366	HERRERA CIFUENTES, MARTHA ELENA	Consulta	29/12/2015	21/01/2016	81	HECTOR ALEJANDRO MARQUEZ	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR36	RONALD MAURICIO	Consulta	22/02/2016	14/03/2016	28	HECTOR ALEJANDRO MARQUEZ	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR43	HENAO, PAOLA V.	Consulta	24/02/2016	16/03/2016	26	PEDRO PABLO PEñUELA	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR55	MOLINA MUÑOZ, RAQUEL	Tramite	08/03/2016	23/03/2016	19	FANETH CANDELARIA FUNIELES	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR63	CRUZ BUENO, HOLGUER ALFREDO	Consulta	17/03/2016	05/04/2016	6	MARIA ANA CARDENAS	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2015PQR209	ESPINOSA	Consulta	30/07/2015	24/08/2015	211	HILDA VIVIANA REDOYA	COMUNICACIONES Y PRENSA
2015PQR368	TRUJILLO DE	Consulta	29/12/2015	21/01/2016	61	DIEGO BARBOSA	DESARROLLO
2015PQR370	BOGOTÁ,	Consulta	29/12/2015	21/01/2016	61	DIEGO BARBOSA	DESARROLLO
2016PQR1	SALAZAR ZUBIETA,	Consulta	14/01/2016	04/02/2016	47	DIEGO BARBOSA	DESARROLLO
2016PQR7	ORDOñEZ, LLUCY	Consulta	24/01/2016	15/02/2016	36	DIEGO BARBOSA	DESARROLLO
2016PQR15	GARCÍA, ANDREA	Consulta	29/01/2016	19/02/2016	32	DIEGO BARBOSA	DESARROLLO

2015PQR340	PROMISCUO MUNICIPAL DE SAN	Consulta	20/11/2015	04/12/2015	129	MARIA FERNANDA LASTRA	ASESOR DIRECCION
2016PQR21	PARA SORDOS,	Tramite	01/02/2016	22/02/2016	49	LILI PORTILLA	ASESOR DIRECCION
2016PQR3	HERRERA, JOSE GUILLERMO	Consulta	15/01/2016	29/01/2016	73	MARCIA ELIANA SUAREZ	GRUPO TALENTO HUMANO
2016PQR8	CONRADO IMITOLA, ROQUE	Consulta	26/01/2016	16/02/2016	55	MARCIA ELIANA SUAREZ	GRUPO TALENTO HUMANO
2016PQR20	REYES PARADA, EDUARDO	Tramite	01/02/2016	15/02/2016	56	MARCIA ELIANA SUAREZ	GRUPO TALENTO HUMANO
2015PQR368	TRUJILLO DE	Consulta	29/12/2015	21/01/2016	81	DIEGO BARBOSA	DESARROLLO
2015PQR370	BOGOTÁ,	Consulta	29/12/2015	21/01/2016	81	DIEGO BARBOSA	DESARROLLO
2016PQR1	SALAZAR ZUBIETA,	Consulta	14/01/2016	04/02/2016	67	DIEGO BARBOSA	DESARROLLO
2016PQR7	ORDOñEZ, LLUCY	Consulta	24/01/2016	15/02/2016	56	DIEGO BARBOSA	DESARROLLO
2016PQR15	GARCÍA, ANDREA	Consulta	29/01/2016	19/02/2016	52	DIEGO BARBOSA	DESARROLLO
2016PQR61	YOSA RAMÍREZ,	Sugerencia	15/03/2016	08/04/2016	3	MARGARITA SANCHEZ	DESARROLLO
2015PQR368	TRUJILLO DE	Consulta	29/12/2015	21/01/2016	81	DIEGO BARBOSA	DESARROLLO
2015PQR370	BOGOTÁ,	Consulta	29/12/2015	21/01/2016	81	DIEGO BARBOSA	DESARROLLO
2016PQR1	SALAZAR ZUBIETA,	Consulta	14/01/2016	04/02/2016	67	DIEGO BARBOSA	DESARROLLO
2016PQR7	ORDOñEZ, LLUCY	Consulta	24/01/2016	15/02/2016	56	DIEGO BARBOSA	DESARROLLO
2016PQR15	GARCÍA, ANDREA	Consulta	29/01/2016	19/02/2016	52	DIEGO BARBOSA	DESARROLLO
2016PQR61	YOSA RAMÍREZ,	Sugerencia	15/03/2016	08/04/2016	3	MARGARITA SANCHEZ	DESARROLLO
2015PQR368	TRUJILLO DE	Consulta	29/12/2015	21/01/2016	68	DIEGO BARBOSA	DESARROLLO
2015PQR370	BOGOTÁ,	Consulta	29/12/2015	21/01/2016	68	DIEGO BARBOSA	DESARROLLO
2016PQR1	SALAZAR ZUBIETA,	Consulta	14/01/2016	04/02/2016	54	DIEGO BARBOSA	DESARROLLO
2016PQR7	ORDOñEZ, LLUCY	Consulta	24/01/2016	15/02/2016	43	DIEGO BARBOSA	DESARROLLO
2016PQR15	GARCÍA, ANDREA	Consulta	29/01/2016	19/02/2016	39	DIEGO BARBOSA	DESARROLLO
2015PQR320	LOPEZ JAIMES, JOHANA	Consulta	28/10/2015	20/11/2015	200	MARIA FERNANDA LASTRA	ASESOR DIRECCION
2015PQR340	PROMISCUO MUNICIPAL DE SAN	Consulta	20/11/2015	04/12/2015	186	MARIA FERNANDA LASTRA	ASESOR DIRECCION
2016PQR309	SUAREZ	Consulta	10/05/2016	01/06/2016	6	LAUREN PARRA	ATENCIÓN AL CIUDADANO
2016PQR63	CRUZ BUENO, HOLGUER ALFREDO	Consulta	17/03/2016	05/04/2016	63	MARIA ANA CARDENAS	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR68	LOAIZA, JUAN DAVID	Consulta	28/03/2016	11/04/2016	57	MARIA ANA CARDENAS	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR74	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN MUNICIPAL DE ARMENIA, MARTHA CECILIA ARCILIA	Consulta	28/03/2016	11/04/2016	57	MARIA ANA CARDENAS	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR115	, SORDOS DEL MUNICIPIO DE FUNZA	Queja o Reclar	31/03/2016	14/04/2016	54	MARIA ANA CARDENAS	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR140	PLAN DE LECTURA Y ESCRITURA, LEER ES UN CUENTO MEN, JAIME ANDRES BENAVIDES	Consulta	14/04/2016	28/04/2016	40	MARIA ANA CARDENAS	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR147	, ALEXANDRA MELO ARIAS	Tramite	14/04/2016	28/04/2016	40	ALEXANDRA LEON	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR154	RAMIREZ VARGAS, GLADYS	Consulta	15/04/2016	06/05/2016	32	MARIA ANA CARDENAS	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR163	RAMIREZ ALZATE, HERLEY	Consulta	18/04/2016	01/06/2016	6	MARIA ANA CARDENAS	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR173	CASTAÑEDA VILLAMIZAR, IVÁN DARÍO	Consulta	19/04/2016	03/05/2016	35	MARIA ANA CARDENAS	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR288	MURIEL, WILMAN	Consulta	06/05/2016	31/05/2016	7	MARIA ANA CARDENAS	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR379	, UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA	Consulta	18/05/2016	02/06/2016	5	DIANA MARIA CHAMORRO	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA

2016PQR185	, HUGO ALFREDO POSSO MONCADA	Consulta	20/04/2016	12/05/2016	26	SANDRA HAYDEE RAMIREZ	OFICINA ASESORA JURIDICA
2016PQR7	ORDOñEZ, LLUCY ESNEDA Z	Consulta	24/01/2016	15/02/2016	113	MARTHA GLADYS MOLINA	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2016PQR261	JIMÉNEZ FLÓREZ, ADRIANA	Consulta	03/05/2016	25/05/2016	13	HILDA VIVIANA BEDOYA	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2016PQR275	IBARGUEN MARTINEZ, CESAR HERLEY	Consulta	05/05/2016	27/05/2016	11	CLAUDIA PATRICIA TROCHEZ	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2015PQR101	TORRES LOPEZ, MARGARITA	Queja o Reclar	31/03/2015	14/04/2015	420	ANA LUCIA SANCHEZ	GRUPO TALENTO HUMANO
2015PQR110	RODRIGUEZ MOLINA, MARIA	Tramite	08/04/2015	22/04/2015	412	ANA LUCIA SANCHEZ	GRUPO TALENTO HUMANO
2015PQR112	LAVERDE SANCHEZ, LAURA	Queja o Reclar	10/04/2015	24/04/2015	410	ANA LUCIA SANCHEZ	GRUPO TALENTO HUMANO
2015PQR146	LAVERDE SANCHEZ, LAURA	Queja o Reclar	11/05/2015	25/05/2015	379	ANA LUCIA SANCHEZ	GRUPO TALENTO HUMANO
2015PQR210	CARDENAS, GRIMELDA LUCÍA	Consulta	31/07/2015	14/08/2015	298	ANA LUCIA SANCHEZ	GRUPO TALENTO HUMANO
2015PQR263	QUIÑONES, ELIZABETH	Tramite	10/09/2015	01/10/2015	250	ANA LUCIA SANCHEZ	GRUPO TALENTO HUMANO
2015PQR272	AMEZQUITA VILORIA, RODRIGO	Tramite	15/09/2015	06/10/2015	245	ANA LUCIA SANCHEZ	GRUPO TALENTO HUMANO
2015PQR273	AMEZQUITA VILORIA, RODRIGO	Tramite	15/09/2015	06/10/2015	245	ANA LUCIA SANCHEZ	GRUPO TALENTO HUMANO
2015PQR298	QUIÑONES, ELIZABETH	Consulta	03/10/2015	19/10/2015	232	ANA LUCIA SANCHEZ	GRUPO TALENTO HUMANO
2015PQR302	BAQUERO, MARTHA ISABEL	Consulta	14/10/2015	28/10/2015	223	ANA LUCIA SANCHEZ	GRUPO TALENTO HUMANO
2015PQR305	ALVAREZ CASTAÑO, RUBIELA	Consulta	14/10/2015	28/10/2015	223	ANA LUCIA SANCHEZ	GRUPO TALENTO HUMANO
2015PQR330	GUERRERO ROBAYO, RODRIGO	Consulta	29/10/2015	19/11/2015	201	ANA LUCIA SANCHEZ	GRUPO TALENTO HUMANO

Los diferentes tipos de requerimientos evidenciados, se distribuyeron a las siguientes dependencias de acuerdo a la siguiente relación:

REQUERIMIENTOS DISTRIBUIDOS POR DEPENDENCIAS

Atención al Ciudadano	Subdirección Gestión Educativa	Subdirección Promoción y Desarrollo	Tu Hora con Marcela	Jurídica	Comunicaciones y Prensa	Dirección General	Grupo Administrativo	Grupo Financiero	Talento Humano	Planación	Total Recibidos
277	167	64	9	13	1	5	1	4	3	3	547

Como se puede observar en la anterior tabla, la mayor cantidad de requerimientos se asignó a Atención al Ciudadano con en el 51%, seguida de la Subdirección Educativa con un 31% y la Subdirección de Promoción y Desarrollo con el 12%.

Igualmente podemos apreciar que las 547 solicitudes se recibieron por los canales con que cuenta el Instituto, de la siguiente manera:

CANAL DE RECEPCION DE REQUERIMIENTOS

Correo Certificado	Correo Electrónico	Presencial	Telefónico	Web	Skype	Total Recibidos
49	238	166	34	43	17	547

No todos los requerimientos recibidos en el INSOR son registrados en el Sistema de Atención al Ciudadano SAC, debido a que se evidenció que 45 requerimientos fueron radicados en Tu Hora con Marcela y 40 se recibieron en la Feria de Servicio al ciudadano en Quibdó, para un total de 89 solicitudes.

De los 45 requerimientos atendidos en Tu Hora con Marcela, se realizaron en forma presencial 26 y 19 por vía Skype, de los cuales fueron formulados 16 por el género Femenino y 29 por el género Masculino.

De los 45 ciudadanos atendidos los ejes temáticos más solicitados fueron: Inclusión de Población Sorda (empoderamiento de organizaciones y asociaciones) con un 47%, Presentación de Propuesta Investigación Académica (ideas de investigación relacionadas con población sorda) con un 18% y Empleo (entrega hojas de vida) con un 13%.

De las 44 consultas y asesorías brindadas en la Feria Nacional del Servicio al Ciudadano en Quibdó, de acuerdo a la información suministrada, su estado se encuentra finalizado dado que las respuestas se hicieron en forma inmediatas.

2.- OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

La oportunidad de respuesta de los 476 requerimientos finalizados, tenemos que 404 tuvieron una respuesta oportuna y 72 presentaron una respuesta fuera de tiempo.

3.- DERECHOS DE PETICION

De acuerdo a lo reportado por la Oficina de Atención al Ciudadano y con ocasión de la Ley 1755 de 2015, que establece el derecho a presentar peticiones y obtener pronta respuesta incorporada en los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, referente a los términos para resolver peticiones que sean formuladas a las entidades, se tomó la decisión de dar el tratamiento de Peticiones Generales a todas las solicitudes que lleguen solamente a Atención al Ciudadano, sin desconocer los términos de Derechos de Petición que se reciban con este carácter.

Por lo anterior, se evidenció que 378 derechos de petición fueron finalizados y 18 quedaron en trámite y asignados, de los cuales 14 se encuentran vencidos a 30 de junio de 2016, así como aparece en la siguiente relación:

DERECHOS DE PETICION VENCIDOS

Entity ID	Tipo de documento	Días de vencimiento	Funcionarios responsables	Dependencias
2016PQR476	Derecho de petición de interés general y/o particular	8	INES ESTHER DIAZ	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR452	Derecho de Petición de Información	22	LINA MARCELA PACHON	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR428	Derecho de petición de interés general y/o particular	22	LILI PORTILLA	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR512	Derecho de Petición de Información	1	PABLO ANTONIO ORDOñEZ	OFICINA ASESORA JURIDICA
2016PQR509	Derecho de Petición de Información	2	PATRICIA JARABA	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR493	Derecho de Petición de Información	13	MARGARITA SANCHEZ	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2016PQR488	Derecho de petición de interés general y/o particular	6	LILI PORTILLA	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR477	Derecho de petición de interés general y/o particular	8	LILI PORTILLA	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR441	Derecho de petición de interés general y/o particular	21	MARIA ANA CARDENAS	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR416	Derecho de Petición de Consulta	1	HECTOR ALEJANDRO MARQUEZ	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR376	Derecho de Petición de Consulta	13	HILDA VIVIANA BEDOYA	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2016PQR279	Derecho de Petición de Consulta	23	EDNA MARCELA SAMBONI	COMUNICACIONES Y PRENSA
2016PQR163	Derecho de Petición de Consulta	43	MARIA ANA CARDENAS	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2016PQR154	Derecho de petición de interés general y/o particular	69	MARIA ANA CARDENAS	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA

4.- ANALISIS COMPARATIVO

Teniendo en cuenta los 198 requerimientos del segundo semestre de 2015 y los 547 requerimientos recibidos en el primer semestre de 2016, se evidencia un incremento en la variación del 176% con respecto al semestre anterior.

Igualmente, en el segundo semestre de 2015 tuvimos 32 Derechos de Petición y 396 en el primer semestre de 2016, lo cual representa un incremento en la variación del 1138% con respecto al semestre anterior.

En el primer semestre de 2016, se evidencia un impulso en las gestiones y mejoramiento en modificación de documentos que apoyan al proceso de la Atención al Ciudadano.

En el segundo semestre de 2016 se adicionó a los canales de atención el Skype "atencionalciudadanoinsor " y se dispuso la línea telefónica 4842623.

5.- RECOMENDACIONES

1. Centralizar la recepción de solicitudes a través de la Gestión Documental, la cual debe radicar tanto la entrada como la salida de cada uno de los requerimientos y tener trazabilidad desde el momento en que se reciban los requerimientos.

2. Se recomienda en el proceso de Atención al Ciudadano forme parte un funcionario de Planta, ya que en la actualidad lo conforman tres contratistas, quienes por su modalidad de contratación no permanecen todo el tiempo necesario para atender a los ciudadanos.

3. Se observa que el Sistema SAC presenta debilidades debido a que la técnica de éste no reporta estadísticas y la información que genera debe trabajar archivos en Excel adicionales, lo que puede ocasionar márgenes de error en la información. Igualmente, se evidenció que el Sistema no tiene restricciones para evitar modificaciones, una vez se genere información para los reportes.

4. Se recomienda que la entidad estudie la posibilidad de adquirir otro aplicativo actualizado que cumpla con los requerimientos de la entidad y de la normatividad.

5. Se recomienda capacitar a los funcionarios para dar el uso correcto del aplicativo SAC, dado que se atiende a ciudadanos y no se registra en el sistema, al igual que se ha observado respuestas por diferentes correos del Instituto. En este sentido, se recomienda que las respuestas de los requerimientos se hagan por un solo medio de comunicación y autorizar para ello una firma para las respuestas. Lo anterior para que sea posible guardar trazabilidad en la ruta de los requerimientos. Se debe centralizar la recepción de solicitudes a través de la Gestión Documental, la cual debe radicar tanto la entrada como la salida de cada uno de los documentos.

6. Con relación a "Tu hora con Marcela", se recomienda definir el procedimiento, si lo que ingresa en este espacio lo radican en el sistema SAC o es un espacio independiente.

7. Se recomienda que a través de la oficina de Atención al ciudadano se realice seguimiento a las peticiones radicadas, ya que se está incumpliendo el tiempo de respuesta, lo que conlleva a un riesgo para INSOR.

8. Citar a Comité Institucional de Desarrollo Administrativo y Control, a fin de ser aprobados los documentos generados por este proceso, lo que ha conllevado retrasos para avanzar en el proceso.

CILIA INES GUIO PEDRAZA
Asesora con funciones en Control Interno

Proyecto: Olga Beatriz Rodríguez Solórzano - Contratista