

INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

(Primer semestre 2017)

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 del Estatuto Anticorrupción, presenta a continuación el informe de evaluación y seguimiento correspondiente al primer semestre de 2017 sobre la atención prestada a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones radicadas durante este periodo en el INSOR. El seguimiento se realiza con base a los informes presentados por la oficina de Atención al Ciudadano, la verificación del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) y los demás canales de recepción, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2017.

Tipo de requerimientos recibidos

Durante el primer semestre de 2017 se presentó un aumento en la recepción de PQRS con relación al primer semestre del 2016, puesto que en ese año se realizaron 547 registros y para este año fue de 1.064 registros distribuidos así:

TIPO DE REQUERIMIENTO		
Tipo	Total	%
Consulta	744	69,9%
Petición	278	26,1%
Invitación	19	1,8%
Trámite	12	1,1%
Sugerencia	5	0,5%
Denuncias	3	0,3%
Felicitaciones	2	0,2%
Queja	1	0,1%
Total	1064	100%

Se observa que el mayor tipo de requerimiento es consulta con 744 registros, correspondiente al 69.9% del total, seguido de petición con 278 registros que equivale al 26,1% e invitación con 19 registros es decir un 1.8%.

También se observa que se recibieron tres denuncias y una queja:

- Requerimiento No. 2017PQR498 creado en el SAC el 11 de abril de 2017, por el Grupo de Denuncias Contraloría Delegada para el Sector Social, para solicitar información en atención a una denuncia ciudadana a esa entidad en relación a presuntas irregularidades en un contrato de prestación de servicios. La entidad envió la información solicitada y cerró el requerimiento el 20 de abril de 2017.
- Requerimiento No. 2017PQR562 creado en el SAC el 28 de abril de 2017 por una cooperativa que si bien la clasificó como queja, en realidad corresponde a una solicitud de información sobre organizaciones que presten el servicio de capacitación en lengua de señas colombiana. La entidad envía la información solicitada y cerró el requerimiento el 05 de mayo de 2017.
- Requerimiento No. 2017PQR885 creado en el SAC el 22 de junio de 2017 por un ciudadano solicitando empleo, por lo tanto no se constituye como una denuncia. La entidad da respuesta el 22 de junio de 2017 informando de la recepción de la hoja de vida y aclarando que este hecho "no obliga al INSOR, ni a la Directora General a garantizarle la obtención de un empleo, simplemente es una estrategia para que su hoja de vida entre al registro organizado por el INSOR en convenio con algunas empresas". Así mismo recomienda otros bancos de hojas de vida para que haga entrega y seguimiento personalmente.



- Requerimiento No.2017PQR780 creado el 02 de junio de 2017 por un ciudadano que solicita colaboración frente a un presunto caso de exclusión en un proceso de selección en un concurso público para ejercer como docente, a razón de su condición de persona sorda. La entidad responde el 23 de junio de 2017 informando que se *“pasará a la oficina jurídica para estudio y posterior concepto”*. El 18 de julio remite comunicado a la Secretaría de Educación de Medellín informando del caso, y posteriormente el 26 de julio de 2017 se reúnen vía Skype para informarle al ciudadano sobre el comunicado enviado a la Secretaría y aclararle la misión del INSOR, así mismo el usuario informó sobre la respuesta recibida por el Ministerio de Educación donde le informaron que el tema es competencia de la Secretaría de educación de Medellín, finalmente el día 28 de julio de 2017, se elabora comunicación para dar cierre al tema con el ciudadano. Si bien este requerimiento fue clasificado como denuncia no procede contra el INSOR, también se observa que los tiempos de respuesta del INSOR entre la respuesta inicial al usuario y el envío de la comunicación al organismo competente son altos, lo cual repercutió en la respuesta final de la cual no se tiene un documento con el recibido.

Canales de atención

PQRS ATENDIDAS POR CANAL		
Canal	Cantidad	%
Correo electrónico	586	55%
Presencial	199	19%
Skype	123	12%
Telefónico	102	10%
Web	32	3%
Correo certificado	21	2%
Fax	1	0%
Total	1064	100%

En cuanto a los canales de recepción se observa que los más usados son el correo electrónico con 586 registros lo que equivale al 55%, seguido del presencial con 199 registros correspondiente al 19%, Skype con 123 registros equivalente al 12% y telefónico con 102 registros correspondiente al 10%.

La entidad participó en las Ferias de atención al Ciudadano que organizó el DNP, en Carmen de Bolívar el 25 de marzo de 2017, Ipiales- Nariño el 22 de abril, Quibdó-Chocó el 30 de abril, y La Dorada – Caldas el 13 de mayo.

Pese a las recomendaciones de Control Interno, continúa la desarticulación entre las Ferias de Atención al Ciudadano y el Grupo de Atención al Ciudadano que tiene como función “Establecer y administrar un Sistema integral de atención al ciudadano a través del monitoreo, control, manejo de información y ejecución del sistema” puesto que esta oficina no cuenta con reportes que evidencien la recepción de PQRS de los ciudadanos atendidos en este espacio.

ahj

Clasificación por dependencias y oportunidad en la respuesta

PQRS POR DEPENDENCIA			
Dependencia	Recibidas	Respuesta extemporánea	% Rta extemp.
Asesor de dirección	7	6	86%
Grupo financiero	4	2	50%
Comunicaciones y prensa	12	4	33%
Subdirección de Gestión educativa	160	43	27%
Secretaría General	10	2	20%
Subdirección de promoción y desarrollo	182	25	14%
Atención al Ciudadano	614	21	3%
Oficina Asesora jurídica	60	1	2%
Grupo Talento Humano	14	0	0%
Oficina asesora de planeación y sistemas	1	0	0%
Total	1064	104	10%

Se observa que el 10% de las PQRS en el primer semestre del año en curso no tuvieron una respuesta oportuna. Las dependencias con mayor porcentaje de respuestas extemporáneas con respecto a lo asignado a su área son Asesor de Dirección con 86%, Grupo financiero con 50%, Comunicaciones y prensa con 33%, Subdirección de Gestión educativa con 27%, Secretaría General con 20%, Subdirección de promoción y desarrollo con 14%. Por lo tanto se recomienda a estas dependencias generar mecanismos que les permitan dar respuesta oportuna y cumplir con los tiempos establecidos por la ley.

Las solicitudes más frecuentes tienen que ver con asesorías y consultas con 472 PQRS, seguido por direccionamiento hojas de vida comunidad sorda con 173 PQRS y finalmente consulta sobre capacitación de lengua de señas colombiana con 62 PQRS.

Requerimientos vencidos a este corte

Si bien es evidente la mejoría en la cantidad de requerimientos vencidos, puesto que en el semestre inmediatamente anterior se reportaron 21 PQRS vencidas, para este corte se tienen 5 requerimientos que no han sido contestados y ya pasaron los tiempos establecidos por ley para dar respuesta oportuna:

Radicado	Creación	Vencimiento	Tipo	Dependencias
2017PQR769	31/05/2017	22/06/2017	Petición	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2017PQR655	12/05/2017	05/06/2017	Petición	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2017PQR752	26/05/2017	20/06/2017	Petición	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2017PQR788	07/06/2017	30/06/2017	Petición	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2017PQR808	13/06/2017	06/07/2017	Petición	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA

Se resalta el seguimiento realizado por la oficina de atención al ciudadano a las PQRS pendientes por respuesta que fueron reportadas en el informe del primer trimestre del 2017, verificando que hayan obtenido respuesta. Así como la mejora en la estructura del informe trimestral, sin embargo se recomienda centralizar la información que soporta los informes trimestrales.

Recomendaciones

- Atender las recomendaciones realizadas por la Oficina de Atención al Ciudadano respecto a la sensibilización y capacitación a las dependencias para registro y respuesta oportuna de PQRS, así como para la mejora del flujo de información entre las dependencias y la Oficina de Atención al Ciudadano.
- Articular las Ferias de atención al Ciudadano con el Grupo de Atención al Ciudadano para contar con la trazabilidad de los ciudadanos atendidos y la oportunidad en las respuestas a los requerimientos presentados, ya que esa es la finalidad de este espacio.
- Teniendo en cuenta que se presenta incumplimiento de los plazos otorgados por la ley para dar respuesta a PQRS, tomar las medidas necesarias para que cada dependencia genere mecanismos de seguimiento y cierre oportuno a los requerimientos asignados.
- Revisar el contenido de las denuncias y quejas con el fin de verificar su correcta clasificación en SAC.
- Centralizar la información que soporta los informes trimestrales elaborados por la oficina de atención al ciudadano.



CILIA INES GUIO PEDRAZA
Asesora con funciones en Control Interno

Proyecto: Liliana Andrea Briñez Molina- Profesional Control interno