

EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN

El INSOR cuenta con un Proceso de Servicio al Ciudadano el cual se considera como proceso de apoyo a la gestión y se encuentra documentado dentro del Sistema Integral de Gestión de Calidad. La gestión de este proceso se lidera por un servidor público (Profesional de Servicio al Ciudadano) cuya labor se desarrolla en forma presencial en el Centro de Documentación CIDEI y se encarga de atender a los ciudadanos que acuden personalmente a las instalaciones del INSOR.

Así mismo, se cuenta desde el 2009 con el Sistema SAC (Sistema de Atención al Ciudadano), para la atención de las quejas, sugerencias y reclamos a través de la WEB. En este sistema el ciudadano puede radicar requerimientos tales como: Consultas, Sugerencias, Quejas y Reclamos, desde su casa u oficina, puede realizar seguimiento a sus requerimientos y recibir, si así lo desea, notificación del estado de sus requerimientos vía e-mail. Se cuenta con cuatro servidores (operadores SAC) designados de diferentes áreas, los cuales se encargan de direccionar las solicitudes, quejas o reclamos formulados a través de los diferentes canales de atención como: la WEB, teléfono, correo de contacto y en forma presencial.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones Administrativas, en lo relacionado a las Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones se presenta el informe de seguimiento de los resultados obtenidos en el Proceso de Servicio al Ciudadano para el periodo comprendido entre enero y junio de 2014.

1. Resultados

El informe que presenta el proceso de Servicio al Ciudadano presenta el total de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias clasificados por tipo de documento, estado (en trámite o finalizado), tipo de requerimiento y dependencia responsable de responder.

Durante el primer semestre de 2014 se recibieron un total de 195 solicitudes a través de los diferentes medios de recepción, de las cuales a 30 de Junio de 2014 se encontraban 184 finalizadas, 8 asignadas y 3 en trámite.

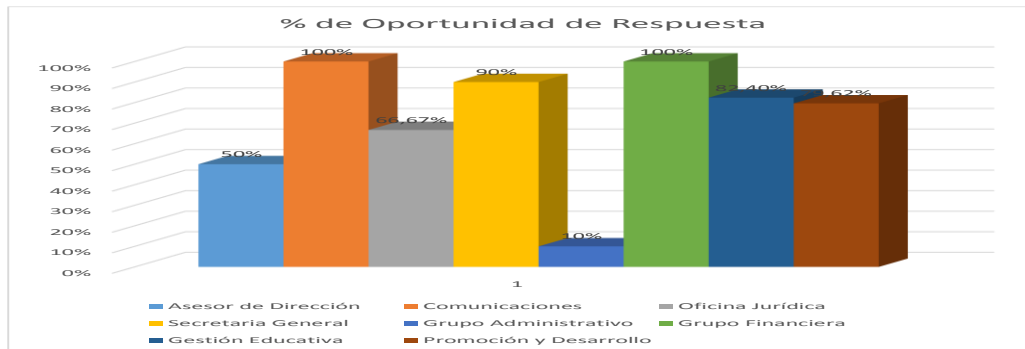
El 70,25%(137) de los requerimientos se recibieron a través de correo electrónico siendo este el medio más utilizado, seguido por el 15,38%(30) a través de la página Web, el 8,2%(16) por correo certificado, de manera personal el 4,6%(9) y finalmente el 1,5%(3) por teléfono.

Con relación a la distribución de las solicitudes para dar respuesta por dependencias, por tratarse de temas misionales la mayoría se concentran en la Subdirección de Gestión Educativa con un 67,17%(131) y la Subdirección de Promoción y Desarrollo con un 15,38%(30).

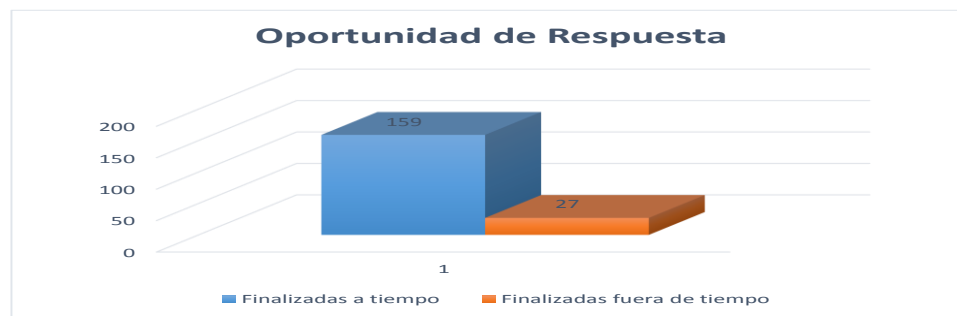
Así mismo, sobre el control de visitantes presenciales, se presentan 614 calificaciones de servicio Buenas, 9 como regular y 2 malo. Aunque la calificación negativa no es muy significativa (1,76%) no existe información adicional en el espacio de observaciones, que permita analizar los motivos por los cuales se presentaron estas situaciones.

2. Oportunidad de Respuesta:

El Sistema SAC (Sistema de Atención al Ciudadano), está configurado para que las respuestas se generen dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de recepción. En general el porcentaje de cumplimiento en las respuestas por dependencia en promedio corresponde al 72,34%, en donde el Grupo de Servicios Administrativos presenta el nivel más bajo con 8 solicitudes contestadas fuera de tiempo y el Grupo de Comunicaciones y Financiera presenta el mejor cumplimiento con un 100% al resolver 4 solicitudes oportunamente.



Así mismo, se presenta el resultado de la oportunidad de respuesta, en donde un total de 159 solicitudes fueron atendidas oportunamente y 27 solicitudes fueron contestadas fuera del tiempo estipulado en el SAC, correspondiente a un 81,53% fuera de tiempo y un 13,84% de las solicitudes se finalizaron de manera oportuna.

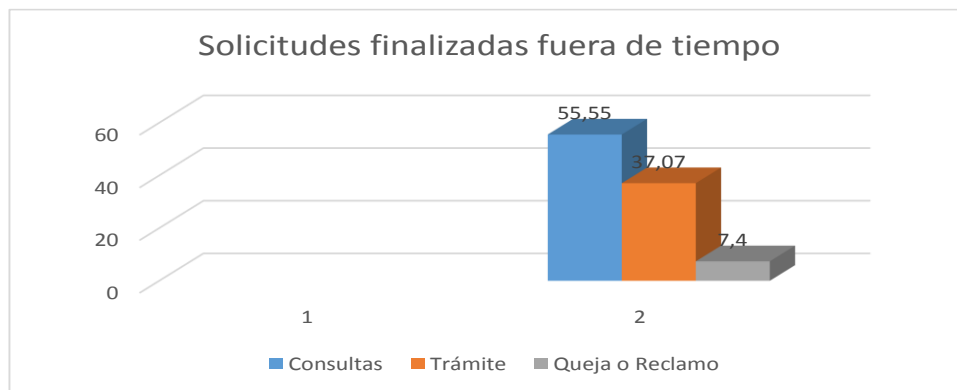


Los requerimientos finalizados fuera de tiempo se agrupan en las diferentes dependencias así:

Dependencia	Cantidad	%
Asesor de Dirección	1	3,70
Oficina Jurídica	2	7,40
Secretaria General	1	3,70
Grupo Administrativo	3	11,11
Gestión Educativa	15	55,55
Promoción y Desarrollo	5	18,51
Total	27	100

Los 27 requerimientos que fueron contestados fuera del tiempo según cada tipo corresponden a:

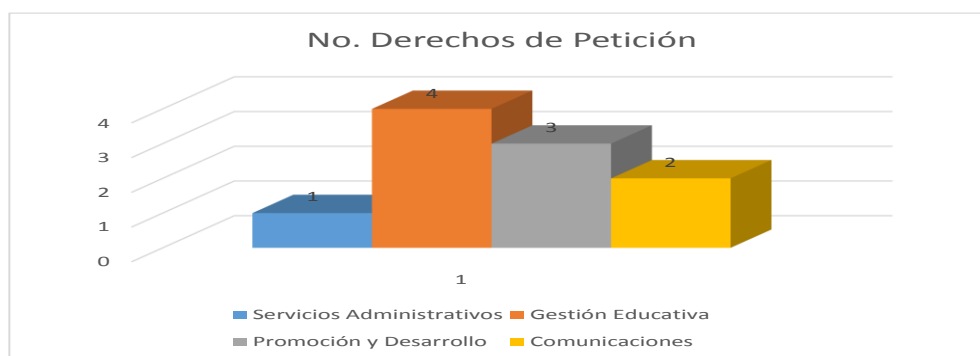
Tipo de requerimiento	Cantidad	%
Consultas	15	55,55
Trámite	10	37,07
Queja o Reclamo	2	7,40
Total	27	100



Revisando la información por tipo de requerimiento, encontramos que el 55,55% corresponden a consultas y el 37,07% a trámites. Tan solo 2 corresponden a quejas o reclamos.

Al revisar los ejes temáticos de las quejas que no se contestaron oportunamente, corresponden a certificaciones laborales solicitadas por servidores públicos que no se han resuelto a tiempo y se encontraban a cargo de la coordinación de servicios administrativos, este es un tema recurrente en cada periodo que es necesario revisar.

Con relación a los **derechos de petición**, se recibieron por el SAC diez (10), los cuales fueron atendidos por diferentes dependencias como se muestra a continuación:



Al verificar las fechas de recepción y de respuesta de los 10 derechos de petición, 9 han sido resueltos con un promedio de 10 días de respuesta, de éstos el No. 2014PQR1 relacionado con el resultado de las pruebas saber fue resuelto por fuera del término, ya que por error involuntario se asignó a un servidor que se encontraba en vacaciones y en el Sistema no se finalizó oportunamente con la gestión realizada.

Adicionalmente, se encontró que la solicitud 2014PQR40 se encuentra asignada, sin que a la fecha se haya dado finalizar, la cual se relaciona con una solicitud que realiza un servidor público para que sean entregados desprendibles de pago de la vigencia anterior, al validar con la dependencia responsable se informa que la solicitud fue atendida en marzo de 2014, sin embargo no se registró la respuesta en el Sistema oportunamente.

La demás solicitudes corresponden a información sobre trámites y asesorías en los temas relacionados con comunidad sorda como: Cursos en Lengua de Señas Colombiana, registro de intérpretes, solicitud de publicaciones e investigaciones y asesoría en general. Es importante anotar que varias peticiones se encuentran mal clasificadas, ya que corresponden a derechos de petición de consulta y no a derechos de petición de interés general y/o particular.

3. Temáticas de los requerimientos:

Revisando los principales temas que son motivo de consulta encontramos, que el 37,94% corresponden a 74 solicitudes de información de intérpretes, el 15,38% a 30 solicitudes de asesoría en diversos temas y el 12,30% se relaciona con 24 requerimientos de gestión educativa en educación superior y transición y educación básica.

El 35% restante, corresponden a solicitudes de certificación de servidores públicos, información sobre cursos de lengua de señas colombiana, consultas de padres de familia de hijos sordos y comunidad sorda.

Así mismo, se incluyen otras solicitudes de entidades públicas, incluyendo del Ministerio de Educación y organismos de control, que corresponden a comunicados oficiales sobre los cuales se debería normalizar su tratamiento, ya que no existe una base de datos para radicar la correspondencia en general y hay algunos comunicados que no se registran como SAC.

4. Recomendaciones

- Fortalecer la sensibilización y el acompañamiento que se brinda a los servidores públicos sobre la importancia de dar respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios.
- Capacitar a los servidores públicos sobre los términos para resolver los diferentes tipos de derecho de petición y que se debe hacer en caso de que la consulta no sea de competencia de la entidad.
- Mejorar el seguimiento que realiza la profesional de servicio al ciudadano, para que se finalicen en el SAC las solicitudes y para que se gestionen de manera por parte de las diferentes dependencias.
- Solicitar el ajuste a la parametrización del sistema SAC, teniendo en cuenta los diferentes términos que de acuerdo a la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento y de lo Contencioso Administrativo) existen para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos.
- Solicitar al visitante presencial que diligencie la casilla de observaciones cuando la calificación es regular o mala.
- Optimizar la utilización del Sistema SAC, ya que algunos requerimientos que llegan a la Dirección o Secretaria General no quedan registrados en este Sistema.
- Unificar el manejo de la correspondencia, debido a que existen comunicados que realizan diferentes entidades, así como peticiones de usuarios internos que no que ingresan al Sistema SAC.

ASTRID BIBIANA PALACIOS TOBÓN
Profesional Control Interno

