

## EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO AL PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

### INTRODUCCIÓN

El INSOR cuenta con un Proceso de Servicio al Ciudadano el cual hace parte de los procesos 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 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-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 página WEB, redes sociales, 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 julio y diciembre de 2014.

### 1. Resultados

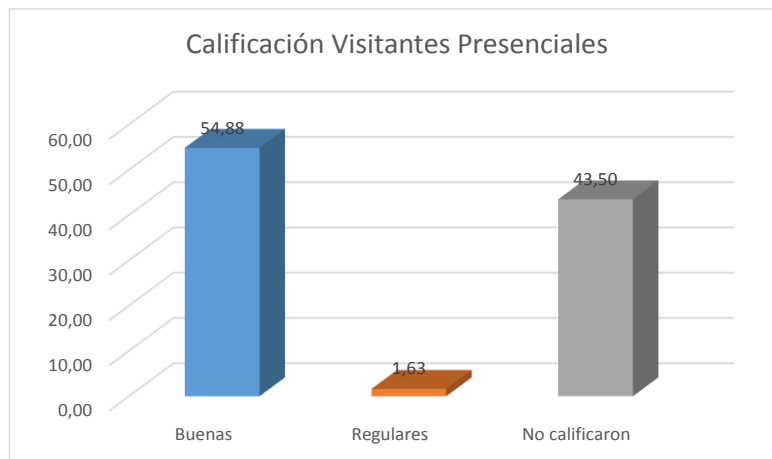
En el mes de noviembre de 2014, la entidad se trasladó a una sede temporal, y se ubicó el espacio del CIDEI (Centro de Documentación) justo en frente la oficina donde se ubica la profesional de Servicio al Ciudadano. Sin embargo, es importante revisar el espacio designado para mejorar las condiciones de atención al ciudadano en atención del artículo No. 7 de la Ley 1437 de 2011, que establece que se deben habilitar los espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

Por otra parte, en el Sistema de Atención al Ciudadano presenta el total de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas 155, de las cuales 149 se encuentran finalizadas, cinco (5) quedaron asignadas, es decir que se encuentran en proceso para ser resueltas y una (1) fue anulada por parte de la Subdirección de Promoción y Desarrollo porque estaba dirigida a una Fundación privada y no al Insor.

De las 155 solicitudes, el 61%(95) corresponden a consultas, 29% (45) trámites, el 7%(11) quejas o reclamos, tan solo una sugerencia y tres invitaciones. 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 37,77%(57) y la Subdirección de Promoción y Desarrollo con un 37,12%(56).

Adicional, a la información registrada en el SAC, durante el semestre el Grupo de Comunicaciones atendió alrededor de 15 solicitudes a través de mensaje directo de Facebook, en temas relacionados con las preguntas frecuentes que llegan a la entidad.

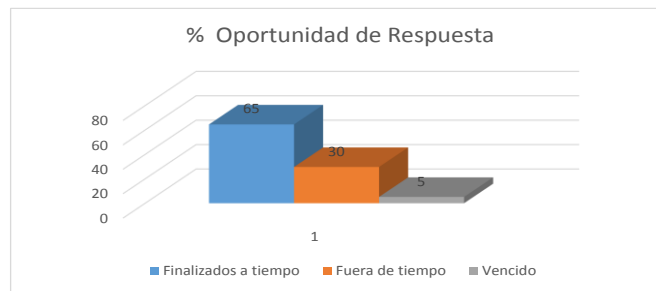
Sobre el control de visitantes presenciales, se presentan 540 calificaciones de servicio Buenas que corresponden al 54,88%, 16 (1,63%) como regular, 0 malo y 428 correspondiente al 43,50% No calificaron.



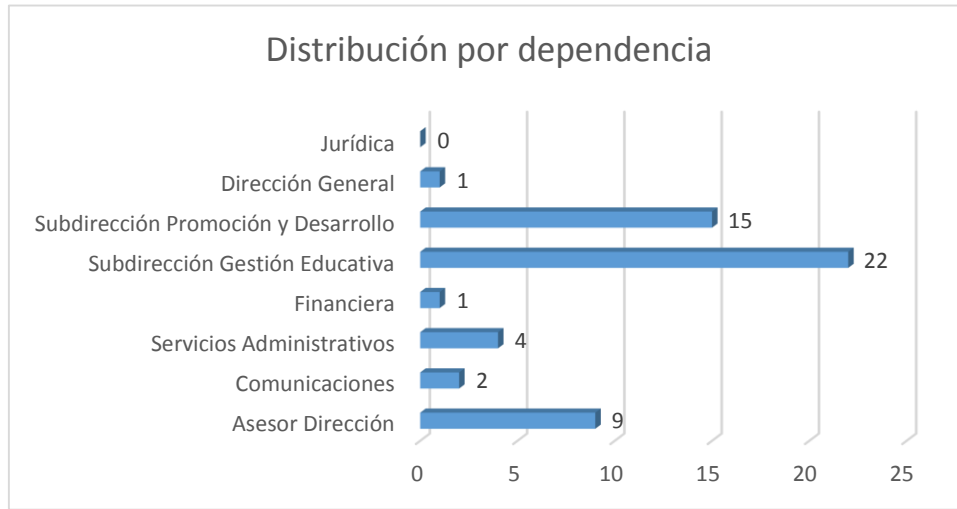
De acuerdo al informe de servicio al ciudadano la calificación regular se ocasionó en razón a ciudadanos que se acercaron a solicitar certificados y no se les entregaron a tiempo.

**2. Oportunidad de Respuesta:**

El resultado general de la oportunidad de respuesta, corresponde a un 30% fuera de tiempo que corresponde a 46 solicitudes, el 5% aparecen vencidos y un 65% (100) de los requerimientos se finalizaron de manera oportuna.



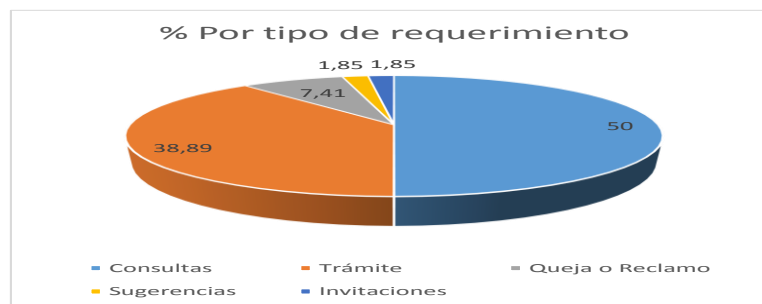
Los requerimientos finalizados fuera de tiempo se agrupan en las diferentes dependencias así:



Los 54 requerimientos que fueron contestados fuera del tiempo según cada tipo corresponden a:

Tipo de requerimiento	Cantidad	%
Consultas	27	50
Trámite	21	38,89
Queja Reclamo	4	7,41
Sugerencias	1	1,85
Invitaciones	1	1,85
Total	54	100

Revisando la información por tipo de requerimiento, encontramos que el 50% corresponden a consultas y el 38,89% a trámites. Tan solo 4 corresponden a quejas o reclamos.



Al revisar los ejes temáticos de las quejas que no se contestaron oportunamente, dos (2) corresponden a certificaciones sobre personal, tema recurrente que se ha evidenciado en informes anteriores. Las otras corresponden a documentos externos y a una solicitud de asesoría y asistencia técnica.

Con relación a los **derechos de petición**, exportados en Excel del SAC se recibieron quince (15), los cuales se distribuyen así:

<b>Derechos de Petición</b>	
De consulta	2
De información	3
De interés general	10
Total	15

Este tipo de requerimientos fueron atendidos por las diferentes dependencias de la Entidad y se finalizaron 13, dos aún se encuentran pendientes de resolver. La solicitud 2014PQR198 relacionada con la utilización de la imagen institucional que a la fecha se encuentra a cargo de Comunicaciones, pero que fue recibida en Dirección y redireccionada primero a la Subdirección de Promoción y Desarrollo y la petición 2014PQR339 relacionada con una certificación sobre personal solicitada por una exfuncionaria, que de acuerdo al seguimiento que realiza Control Interno se contestó la petición, sin embargo no se había registrado la respuesta en el Sistema por parte del Coordinador de Servicios Administrativos.

Al verificar las fechas de recepción y de respuesta de los derechos de petición, han sido resueltos en el SAC con un promedio de 14 días, de éstas. Adicionalmente, a revisar el registro físico de derechos de petición que llegan a la Secretaria General, se encontró que dos no fueron ingresados al Sistema SAC, aunque se contestaron dentro de los términos establecidos. Así mismo, el nuevo informe que se publica por servicio al ciudadano presenta un total de treinta y dos (32) derechos de petición recibidos. Por lo que se concluye que los informes que se exportan difieren si son Excel o en PDF y la información que se registra en el SAC por parte de los servidores no está completa, presenta retrasos en las fechas y no es confiable para generar el análisis correspondiente.

### **3. Temáticas de los requerimientos:**

Revisando los principales temas que son motivo de consulta encontramos, que el 36,12% corresponden a 56 solicitudes de asesoría en diversos temas, el 18,70% a 29 solicitudes de información de intérpretes, entre otras y el 12,25% se relaciona con 19 solicitudes que se clasifican como documentos externos.

Temática	Cantidad
Solicitudes de Información	29
Asesorías	56
Documentos Externos	19
Por Grupos temáticas	11
Ministerios y Organos de Control	6
Certificaciones sobre personal	7
Comunidad sorda	11
Varios	16
Total	155

El 32,90% restante, corresponden a solicitudes de certificación de servidores públicos, comunidad sorda, consultas por grupo temático, entre otras. En el Sistema de Atención al Ciudadano, 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. Análisis comparativo

En el periodo evaluado, se recibieron en total 155 solicitudes, de las cuales 54 se contestaron fuera de tiempo o se encontraban a la fecha del informe vencidas y corresponden a un 34,83%. Teniendo en cuenta estas cifras, se presenta un incremento del 20,16%, ya que durante el primer semestre de 2014 de las 184 solicitudes finalizadas, se terminaron fuera de tiempo 27 que corresponde al 14,67%.

Con relación a las quejas presentadas, en primer semestre se recibieron 7, mientras que en el segundo semestre se recibieron 11, lo que presenta un incremento del 3%. El porcentaje de consultas se mantiene en 61% y en cuanto a trámites se presenta una disminución del 5%.

Con respecto a las felicitaciones en 2013 se recibieron 4, mientras que en 2014 revisando la información del primer y segundo semestre no se registró ninguna.

Finalmente, en cuanto a derechos de petición, comparando los informes publicados por Servicio al Ciudadano en la página web, en 2014 se recibieron en total 42, mientras que en 2013 se recibieron 45, lo que refleja una disminución del 6,6%.

#### 5. Recomendaciones

- Revisar el espacio dispuesto para Servicio al Ciudadano en atención al artículo No. 7 de la Ley 1437 de 2011, relacionado con los espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

- 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.
- Revisar si se puede cambiar dentro del SAC la categoría trámite, ya que formalmente el INSOR no cuenta con trámites sino servicios.
- Solicitar a los servidores que no clasifiquen las solicitudes como documentos externos, ya que no permite determinar las temáticas de las que tratan las solicitudes.
- Reforzar las capacitaciones de los servidores que normalmente operan el Sistema SAC y solicitar se realicen las investigaciones disciplinarias correspondientes cuando se ocasione un incumplimiento.

**ASTRID BIBIANA PALACIOS TOBÓN**  
**Profesional Control Interno**