

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional



INFORME:

Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

Tercer Trimestre 2017 (Julio – Septiembre)

Autor: Oficina de Atención al Ciudadano

Fecha: 06 de Octubre de 2017



El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, en cumplimiento de su misión: “Orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia” y de lo estipulado en por la Ley de Transparencia y el Derecho a la Información Pública, la estrategia Gobierno en Línea y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, presenta desde la Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC) el informe de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al tercer trimestre del año 2017 (01 de julio al 30 septiembre).

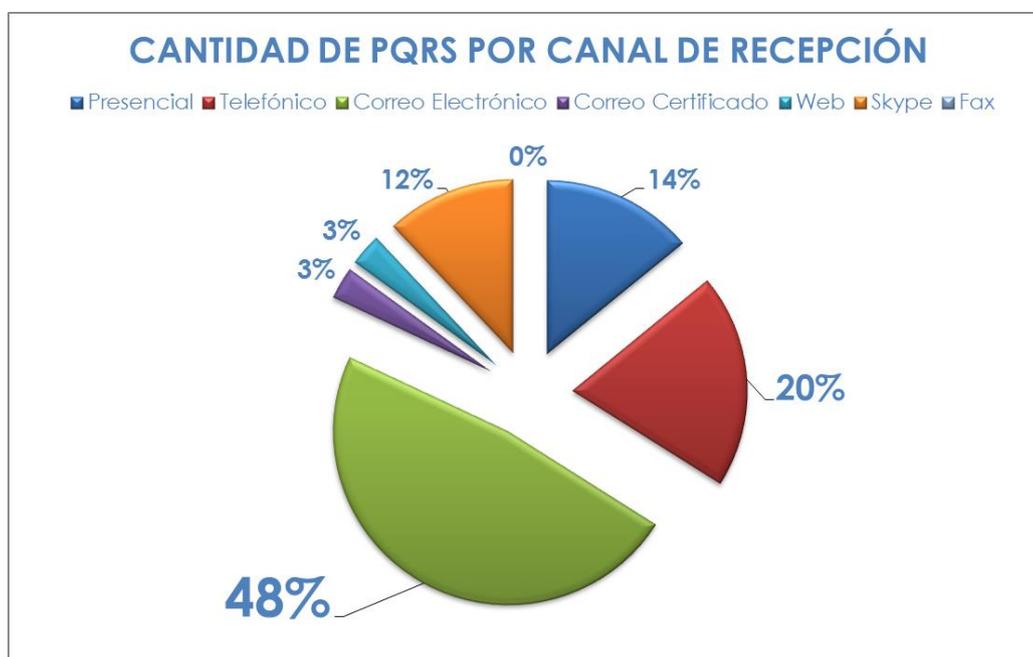
Los temas tenidos en cuenta en este informe son los siguientes:

- A. CANTIDAD DE PQRS ATENDIDAS POR CANAL**
- B. TIPO DE USUARIO**
- C. ESTADO GENERAL Y POR DEPENDENCIA DE LOS REQUERIMIENTOS**
- D. PQRS RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO**
- E. SEGUIMIENTO A PQRS PENDIENTES POR DEPENDENCIA**
- F. PQRS VENCIDOS POR DEPENDENCIA**
- G. TIPO DE REQUERIMIENTO**
- H. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA Y EJE TEMÁTICO**
- I. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA**
- J. ASPECTOS A MEJORAR**



A. CANTIDAD DE PQRS ATENDIDAS POR CANAL

CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE PQRS	PORCENTAJE
Correo Electrónico	229	48%
Telefónico	93	20%
Presencial	67	14%
Skype ¹	55	12%
Correo Certificado	15	3%
Web	15	3%
Fax	0	0%
TOTAL	474	100%



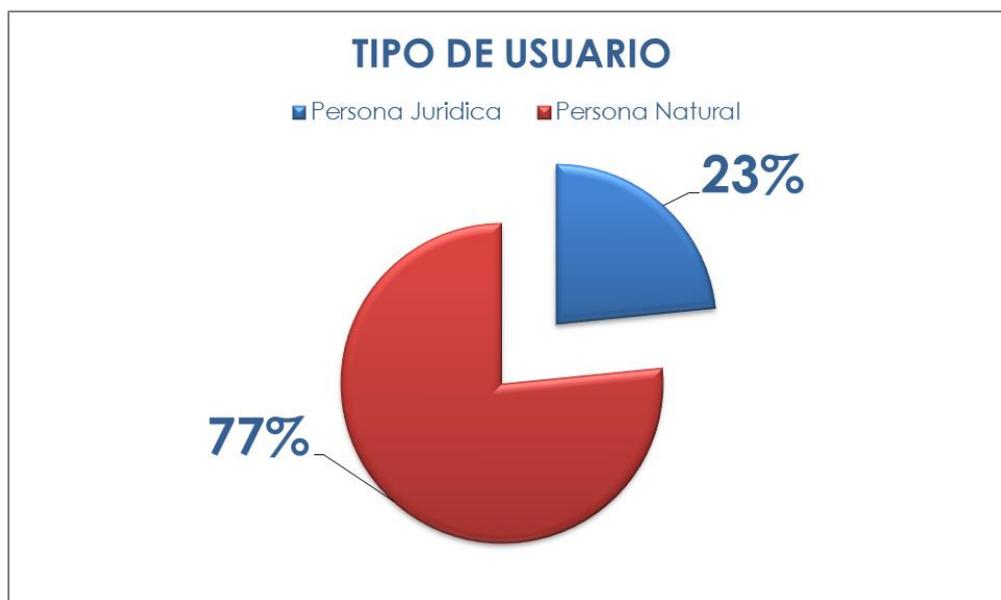
De los **474** requerimientos recibidos en la entidad en el Tercer Trimestre de 2017, **229** que corresponde al **48%** fueron recibidos a través del correo electrónico, **93** que corresponde al **20%** fueron recibidos por la línea telefónica, **67** que corresponde al **14%** fueron recibidos de manera presencial, **55** que corresponde al **12%** fueron recibidos por skype, **15** que corresponde al **3%** fueron recibidos por web y **15** que corresponde al **3%** fueron recibidos por correo certificado. Vía Fax no se presentó ningún requerimiento y el canal más usado por los ciudadanos para establecer contacto con la entidad durante el Tercer Trimestre del 2017 continua siendo el correo electrónico (contacto@insor.gov.co).

¹ **Skype**: los datos del Skype son registrados manualmente en una matriz interna, debido a que el aplicativo Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) no cuenta con la parametrización para la inclusión de esta información.



B. TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
363	111



De los **474** requerimientos recibidos en la entidad en el Tercer Trimestre de 2017, **363** que corresponden al **77 %**, han sido realizados por Personas Naturales, mientras que las restantes **111**, que corresponden al **23%**, fueron realizados por Personas Jurídicas.

C. ESTADO GENERAL Y POR DEPENDENCIA DE LOS REQUERIMIENTOS

ESTADO GENERAL DE LOS REQUERIMIENTOS			
Abierto	Asignado	En Tramite	Finalizado
1	28	3	442

Del total de requerimientos registrados por los diferentes canales de atención al ciudadano, **1** se encuentra Abierto, **28** se encuentran Asignados, **3** En Trámite y **442** Finalizados.



Por Dependencias se puede observar que en cuanto a los requerimientos que para la fecha de corte de este informe se encontraban **ASIGNADOS**, la *Subdirección de Gestión Educativa* ocupa el primer puesto con un total de **11**, seguido por la *Subdirección de Promoción y Desarrollo* con **8** y *Servicio al Ciudadano* con **7**.

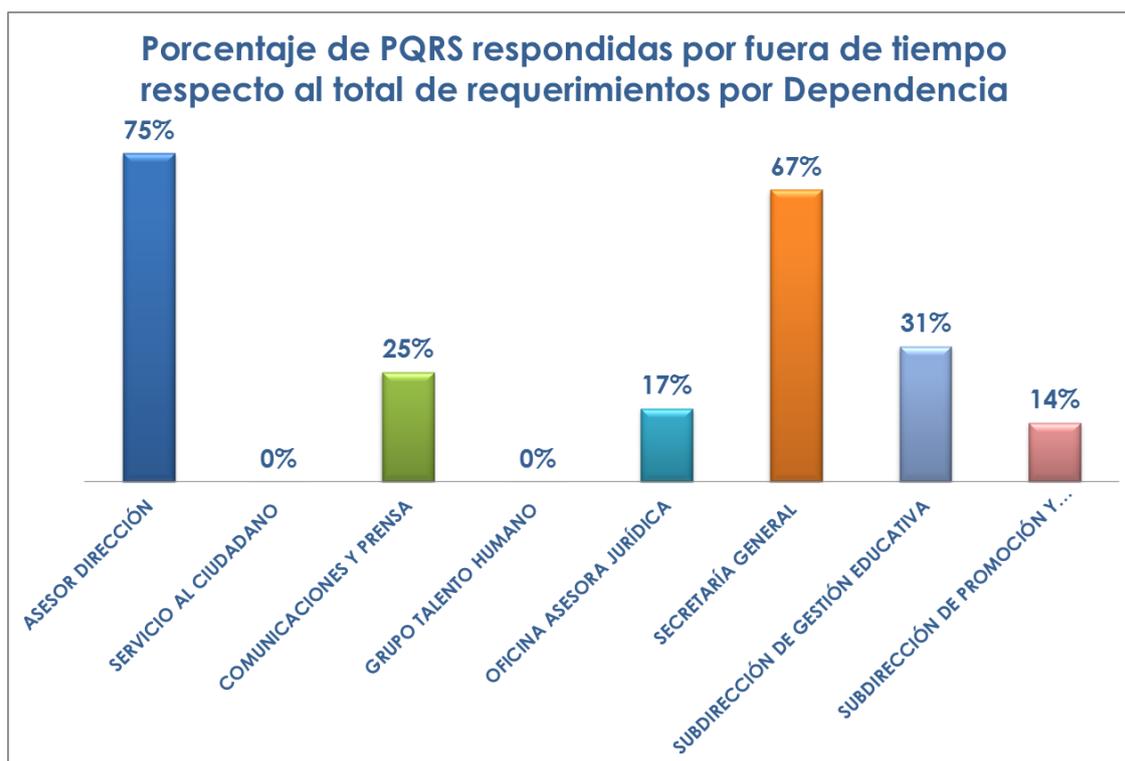
ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA		
Dependencias	Estado	Total
ASESOR DIRECCIÓN	Finalizado	3
	Asignado	1
SERVICIO AL CIUDADANO	Abierto	1
	Asignado	7
	En Trámite	1
	Finalizado	290
COMUNICACIONES Y PRENSA	Asignado	1
	Finalizado	3
GRUPO TALENTO HUMANO	Finalizado	3
SECRETARÍA GENERAL	Finalizado	3
OFICINA ASESORA JURÍDICA	Finalizado	6
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA	Asignado	11
	En Trámite	1
	Finalizado	69
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	Asignado	8
	En Trámite	1
	Finalizado	65
TOTAL GENERAL		474



D. PQRS RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO

A continuación se presentan por Dependencia las PQRS respondidas por fuera de tiempo, así como el porcentaje de estas respecto al total de requerimientos registrados por Dependencia:

Dependencia	Cantidad de PQRS respondidas por fuera de tiempo	Porcentaje de PQRS respondidas por fuera de tiempo respecto al total de requerimientos por Dependencia	Total de PQRS por Dependencia
ASESOR DIRECCIÓN	3	75%	4
SERVICIO AL CIUDADANO	0	0%	299
COMUNICACIONES Y PRENSA	1	25%	4
GRUPO TALENTO HUMANO	0	0%	3
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	17%	6
SECRETARÍA GENERAL	2	67%	3
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA	25	31%	81
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	10	14%	74
TOTAL	42	9%	474



De las **474** PQRS registradas por las diferentes Dependencias del INSOR, **42**, que corresponden al **9%** del total, no fueron respondidas oportunamente.

Si bien la Oficina de Servicio al Ciudadano ha generado una campaña para la difusión interna del Protocolo de Servicio al Ciudadano, el cual incluye apartes relacionados con los tiempos de respuesta de las PQRS establecidos por ley y las consecuencias de no cumplirlos, se observa que aún persisten las demoras en las respuestas. Las diferentes



Dependencias argumentan que la demora respecto a esto se presenta en algunos casos debido al desconocimiento que persiste entre los profesionales acerca del funcionamiento de la plataforma del SAC. Si bien a los correos institucionales llegan avisos sobre la asignación de cada caso, y la OSC envía periódicamente alertas para recordar el tiempo límite para responder, los profesionales no tienen presente estos avisos y no responden oportunamente a las PQRS. Esto también sucede, argumentan algunos, debido a la carga laboral con la que cuentan; algunos viajan a comisiones y les es muy difícil revisar su correo electrónico, incluso la revisión de la plataforma (cosa que solo puede hacerse desde las instalaciones del INSOR) es imposible de hacer.

En algunos casos los profesionales emiten respuestas y no las reportan oportunamente en el SAC. Aunque la respuesta se ha generado y se ha establecido contacto directamente con el ciudadano (a través del correo o vía telefónica), en el SAC continúa apareciendo el requerimiento y por lo tanto se continúa contando el tiempo hasta que se registre por este medio la respuesta y la finalización de cada caso.

Para estos y otros casos aislados que se reportaron respecto a demoras en las respuestas a las PQRS, y en cumplimiento de las recomendaciones de los informes de los trimestres anteriores correspondientes al 2017, se continuará con las jornadas de socialización del Protocolo de Servicio al Ciudadano, con el fin de resolver dudas y sensibilizar a los funcionarios respecto a la importancia de generar respuesta oportunas y de calidad a los requerimientos. De igual manera concientizarlos respecto a las consecuencias que por ley se derivan por incumplimiento en los plazos de respuesta.

E. SEGUIMIENTO A PQRS PENDIENTES POR DEPENDENCIA

- ESTADO ACTUAL DE LAS PQRS REPORTADAS COMO VENCIDAS EN EL INFORME DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017:

En este aparte se presenta el estado a fecha del 30 de SEPTIEMBRE de 2017 de las PQRS que se reportaron como vencidas en el informe correspondiente al trimestre inmediatamente anterior (Abril-Junio de 2017):

Radicado	Dependencia	ESTADO	FECHA DE FINALIZACIÓN
2017PQR769	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO	Finalizado	12/07/2017
2017PQR655	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO	Finalizado	12/07/2017
2017PQR788	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO	Finalizado	07/07/2017
2017PQR808	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA	Finalizado	07/07/2017
2017PQR752	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA	Finalizado	28/07/2017

- ESTADO ACTUAL DE LAS PQRS SIN FINALIZAR CORRESPONDIENTES AL INFORME DEL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2017:

Adicionalmente, con el fin de llevar el seguimiento en el informe correspondiente al Tercer Trimestre de 2017, se presentan por Dependencia los números de radicados sin finalizar a fecha de corte 30 de junio de 2017 y su estado actual a fecha del 30 de septiembre de 2017:



DEPENDENCIAS	ESTADO	RADICADO
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Finalizado	2017PQR859
	Finalizado	2017PQR887
	Finalizado	2017PQR901
	Finalizado	2017PQR903
	Finalizado	2017PQR907
	Finalizado	2017PQR908
	Finalizado	2017PQR913
	Finalizado	2017PQR919
	Finalizado	2017PQR928
	Finalizado	2017PQR930
	Finalizado	2017PQR931
	Finalizado	2017PQR932
	Finalizado	2017PQR933
	Finalizado	2017PQR934
COMUNICACIONES Y PRENSA	Finalizado	2017PQR822
	Finalizado	2017PQR914
SECRETARIA GENERAL	Finalizado	2017PQR826
SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA	Finalizado	2017PQR752
	Finalizado	2017PQR808
	Finalizado	2017PQR817
	Finalizado	2017PQR831
	Finalizado	2017PQR835
	Finalizado	2017PQR847
	Finalizado	2017PQR857
	Finalizado	2017PQR896
SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO	Finalizado	2017PQR655
	Finalizado	2017PQR769
	Finalizado	2017PQR788
	Finalizado	2017PQR828
	Finalizado	2017PQR856
	Finalizado	2017PQR870
	Finalizado	2017PQR897
	Finalizado	2017PQR902
	Finalizado	2017PQR904
	Finalizado	2017PQR906
	Asignado	2017PQR911
	Finalizado	2017PQR918
	Finalizado	2017PQR922
	Finalizado	2017PQR923
Finalizado	2017PQR924	
Finalizado	2017PQR925	

Periódicamente la OSC genera alertas acerca del estado de las PQRS registradas en el SAC para informar a las Dependencias al respecto y procurar la respuesta oportuna a las mismas.



- ESTADO ACTUAL DE LAS PQRS SIN FINALIZAR CORRESPONDIENTES AL INFORME DEL TERCER TRIMESTRE DE 2017:

A continuación se presentan los números de radicado que a fecha del 30 de septiembre de 2017 no se habían finalizado:

DEPENDENCIAS	ESTADO	RADICADO
ASESOR DE DIRECCIÓN	Asignado	2017PQR1271
ATENCIÓN AL CIUDADANO	En Trámite	2017PQR1354
	Abierto	2017PQR1360
	Asignado	2017PQR1361
	Asignado	2017PQR1353
	Asignado	2017PQR1348
	Asignado	2017PQR1345
	Asignado	2017PQR1342
	Asignado	2017PQR1331
	Asignado	2017PQR1325
COMUNICACIONES Y PRENSA	Asignado	2017PQR1339
SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA	En tramite	2017PQR1279
	Asignado	2017PQR1346
	Asignado	2017PQR1358
	Asignado	2017PQR1362
	Asignado	2017PQR1356
	Asignado	2017PQR1336
	Asignado	2017PQR1324
	Asignado	2017PQR1332
	Asignado	2017PQR1327
	Asignado	2017PQR1330
	Asignado	2017PQR1268
	Asignado	2017PQR1214
SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO	Asignado	2017PQR1343
	Asignado	2017PQR1344
	Asignado	2017PQR1351
	Asignado	2017PQR1363
	Asignado	2017PQR1364
	Asignado	2017PQR1349
	Asignado	2017PQR1245
	Asignado	2017PQR1165
	En Trámite	2017PQR1081



F. PQRS VENCIDOS POR DEPENDENCIA

De los 32 requerimientos que se encuentran ABIERTOS, ASIGNADOS y/o EN TRAMITE para la fecha de corte de este informe, 6 estaban vencidos según el reporte arrojado por el SAC. Los casos corresponden a los siguientes números de radicado y Dependencias:

Radicado	Creación	Vencimiento	Dependencia
2017PQR1268	10/09/2017	02/10/2017	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2017PQR1214	30/08/2017	20/09/2017	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
2017PQR1165	22/08/2017	12/09/2017	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2017PQR1081	03/08/2017	28/08/2017	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2017PQR1245	08/09/2017	29/09/2017	SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO
2017PQR1271	11/09/2017	02/10/2017	ASESOR DIRECCION

G. TIPO DE REQUERIMIENTO

La tipología aquí suministrada corresponde a la encontrada actualmente en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). Las solicitudes realizadas por los ciudadanos fueron en su mayoría **PETICIONES** con un total de **335**, seguido por **CONSULTAS** con un total de **118**. El INSOR tuvo 14 requerimientos relacionados con **INVITACIONES**, 2 con **TRÁMITE**, 2 **FELICITACIONES** y **RECLAMOS** 2. Las **QUEJAS** tuvieron un (1) requerimiento relacionado, siendo los menos usados por parte de los ciudadanos.

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Petición	335
Consulta	118
Invitación	14
Trámite	2
Felicitaciones	2
Reclamo	2
Queja	1
TOTAL	474





H. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA Y EJE TEMÁTICO

En la siguiente tabla se presentan las diferentes Dependencias del INSOR y la cantidad de requerimientos asignados, discriminados por los diferentes ejes temáticos:

DEPENDENCIAS	EJE TEMÁTICO	TOTAL	
ASESOR DIRECCIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE INSOR	4	4
ATENCIÓN AL CIUDADANO	ASESORIAS Y CONSULTAS	137	299
	CONSULTA EN CAPACITACION DE LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA	52	
	DIRECCIONAMIENTO HOJAS DE VIDA COMUNIDAD SORDA	60	
	EDUCACIÓN MEDIA Y SUPERIOR	9	
	HOJAS DE VIDA PERSONA OYENTE	5	
	INFORMACION CURSOS DE LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA	5	
	INTERPRETES (CERTIFICADOS, FORMACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CONTRATACIÓN)	1	
	NORMALIZACION DEL SERVICIO DE INTERPRETACION	1	
	ORIENTACION PARA LA CONSECUCCIÓN DE LA LIBRETA MILITAR PARA LOS SORDOS	4	
	PRIMERA INFANCIA NIÑOS DE 0 A 6 AÑOS(EDUCACIÓN INICIAL Y PADRES DE FAMILIA)	1	
	PRV OTROS	1	
	REQUERIMIENTOS DE INFORMACION ENTIDADES ESTATALES	1	
	SERVICIOS EDUCATIVOS A LA POBLACION SORDA(PREESCOLAR, BÁSICA PRIMARIA, BÁSICA SECUNDARIA, MEDIA, INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y PADRES DE FAMILIA)	2	
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE INSOR	6	
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE INTÉRPRETES	8	
	SOLICITUD DE INTERPRETES	2	
	SOLICITUD VENTA Y/O DONACIÓN DE PUBLICACIONES	1	
	SOLICITUDES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS	2	
SOLICITUDES DE LOS SERVIDORES DEL INSOR	1		
COMUNICACIONES Y PRENSA	ASESORIAS Y CONSULTAS	2	4
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE INSOR	2	
GRUPO TALENTO HUMANO	CERTIFICACIONES LABORALES	1	3
	DOCUMENTOS A ENTIDADES CONTROL	1	
	HOJAS DE VIDA PERSONA OYENTE	1	
OFICINA ASESORA JURÍDICA	CONSULTAS EXTERNAS O PETICIONES EXTERNAS PARTICULARES, PETICIONES QUE LLEGAN DE DESPACHOS JUDICIALES POR ACCIONES POPULARES, ACCIONES DE TUTELA.	1	6
	DEMANDAS JUDICIALES	1	
	DESPACHOS JUDICIALES	3	
	SOLICITUD DE INTERPRETES	1	
SECRETARÍA GENERAL	SOLICITUDES DE LOS SERVIDORES DEL INSOR	3	3
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA	ASESORIAS Y CONSULTAS	25	81
	CERTIFICACION DE INTERPRETES	3	
	EDUCACIÓN MEDIA Y SUPERIOR	18	
	INTERPRETES (CERTIFICADOS, FORMACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CONTRATACIÓN)	4	
	MODELOS LINGUISTICOS	3	
	PRIMERA INFANCIA NIÑOS DE 0 A 6 AÑOS(EDUCACIÓN INICIAL Y PADRES DE FAMILIA)	1	
	PRUEBAS SABER 11-POBLACION SORDA	6	
	SECRETARIAS DE EDUCACION	1	
	SERVICIOS EDUCATIVOS A LA POBLACION SORDA(PREESCOLAR, BÁSICA PRIMARIA, BÁSICA SECUNDARIA, MEDIA, INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y PADRES DE FAMILIA)	19	
	SOLICITUD DE PUBLICACIONES	1	
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	ASESORIA A EMPRESAS PARA LA VINCULACION LABORAL DE PERSONAS SORDAS	4	74
	ASESORIAS Y CONSULTAS	54	
	CONSULTAS ESTADISTICAS/BASES DE DATOS-OBSERVATORIO SOCIAL	6	
	DIRECCIONAMIENTO HOJAS DE VIDA COMUNIDAD SORDA	7	
	INFORMACIÓN SOCIOECONOMICA Y CULTURAL DE LAS PERSONAS SORDAS	1	
	PREGUNTAS O INQUIETUDES SOBRE REGLAMENTACIÓN, NORMATIVIDAD PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	2	
TOTAL GENERAL		474	



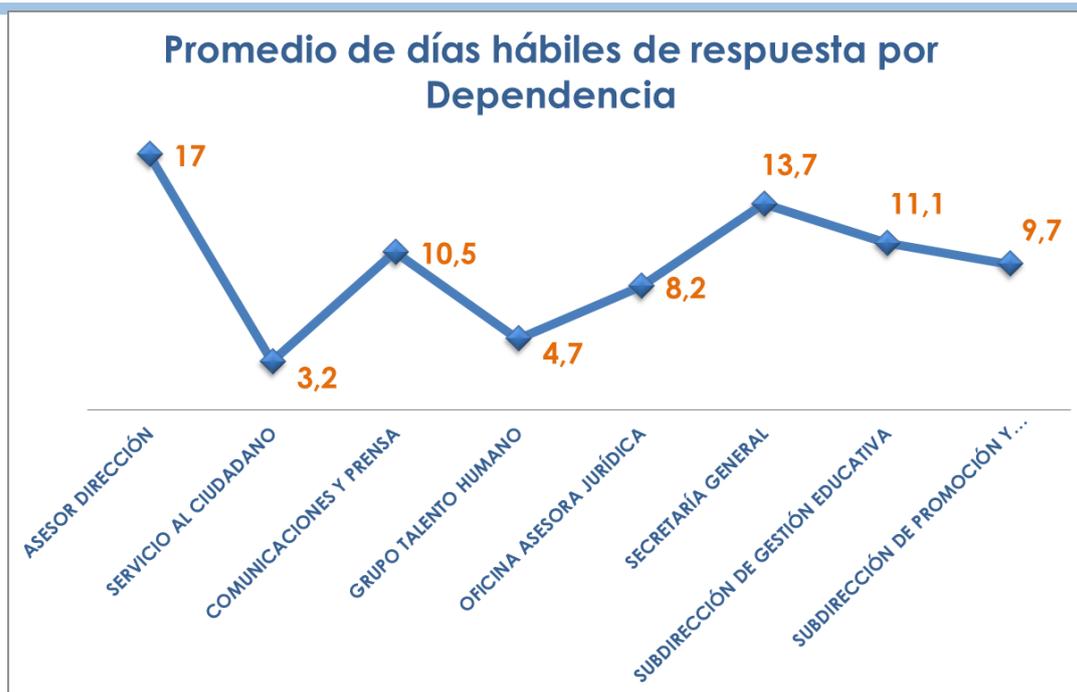
De los requerimientos recibidos, se evidencia que la mayoría son respondidos a través de la **Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC)** con **299**. Seguido por las **Subdirecciones de Gestión Educativa** con **81** solicitudes y **Promoción y Desarrollo** con **74** solicitudes.

Las solicitudes más frecuentes tienen que ver con **Asesorías y Consultas- 218 PQRS-**, seguido por **Direccionamiento hojas de vida comunidad sorda - 67 PQRS-** y finalmente por **Consulta en Capacitación de Lengua de Señas Colombiana - 52 PQRS-**.

I. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA

Dependencia	Promedio de días de Respuesta
ASESOR DIRECCIÓN	17
SERVICIO AL CIUDADANO	3,2
COMUNICACIONES Y PRENSA	10,5
GRUPO TALENTO HUMANO	4,7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	8,2
SECRETARÍA GENERAL	13,7
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA	11,1
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	9,7
PROMEDIO GENERAL DEL INSOR	9,8

En términos generales el promedio de días hábiles de respuesta de la Institución es de **9,8** lo que refleja una pequeña reducción en el tiempo promedio de respuesta respecto al informe inmediatamente anterior que correspondía a **10,5** días.



La Oficina de Servicio al Ciudadano ha respondido la mayor cantidad de requerimientos que han llegado a la institución durante el Tercer Trimestre de 2017 (**299 PQRS**), y cuenta con el promedio de días hábiles de respuesta más bajo (**3,2 días**).

J. ASPECTOS A MEJORAR

- Debido a que se tiene previsto el cambio del software institucional para el registro de las PQRS, se recomienda que la reformulación de los Ejes Temáticos por Dependencia, que implica un la parametrización de la plataforma, se lleve a cabo como un ejercicio concertado entre la Oficina de Servicio al Ciudadano, la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, la Oficina de Gestión Documental y las Subdirecciones.
- Disminución de tiempos de respuesta a los PQRS. Si bien el promedio de respuesta institucional se redujo respecto al del Trimestre inmediatamente anterior y se encuentra en el marco reglamentario, se evidencia que algunas Dependencias a pesar de contar con pocos requerimientos asignados, superan el tiempo reglamentario por ley para la gestión de los mismos.
- Continuar con el ejercicio de Socialización interna del Protocolo de Servicio al Ciudadano y con ello, entre muchos otros aspectos, sensibilizar a los funcionarios respecto a la necesidad de responder las PQRS oportunamente y cumpliendo con los criterios de calidad.

Aprobó: PAOP, Secretario General.

Revisó: BJPR, Coordinadora de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Proyectó: LAAA, Profesional Universitario- Oficina de Atención al Ciudadano.