

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional



**INFORME:
GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
TERCER TRIMESTRE 2018**

Autor: Servicio al Ciudadano 2018



TABLA DE CONTENIDO

INFORME: GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2018	3
1. CANTIDAD DE PQRSD RESPONDIDAS POR CANAL	3
2. TIPO DE USUARIO	4
3. EJE TEMÁTICOS CONSULTADOS.....	4
4. TIPO DE REQUERIMIENTO:	5
5. PQRSD POR DEPENDENCIA	5
6. PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO PARA DAR RESPUESTA EN EL TRIMESTRE	6
7. PQRSD RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO:	6
8. PQRSD PENDIENTES DE RESPUESTA:	7
9. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA.....	7
10. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.....	8

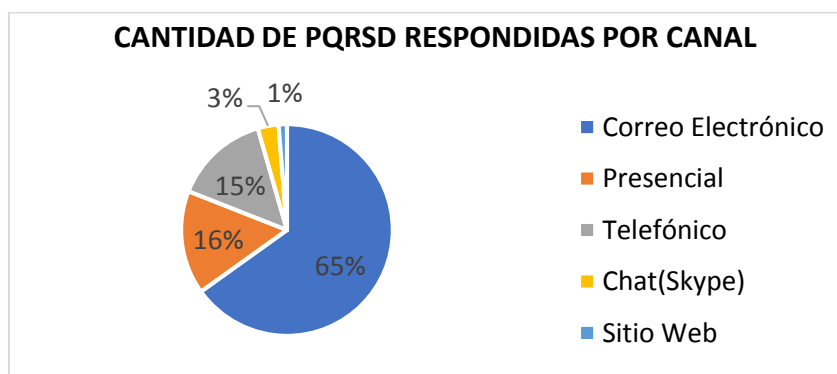


INFORME: GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) CORRESPONDIENTE AL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2018

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 la Ley de Transparencia y el Derecho a la Información Pública, la estrategia Gobierno digital y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, presenta desde el área de Servicio al Ciudadano el informe de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al tercer trimestre del año 2018 comprendido entre julio y septiembre de 2018.

1. CANTIDAD DE PQRSD RESPONDIDAS POR CANAL

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PQRSD	PORCENTAJE
Correo Electrónico	308	65%
Presencial	75	16%
Telefónico	69	15%
Chat (Skype)	15	3%
Sitio Web	6	1%
TOTAL	473	100%



De los 473 requerimientos recibidos en la entidad en el tercer trimestre de 2018, 308 fueron recibidos por correo electrónico, 75 por canal presencial, 69 vía telefónica, 15 por video



chat en LSC y 6 por Sitio web. El canal más usado por los ciudadanos para establecer contacto con la entidad durante el tercer trimestre del 2018 fue el correo electrónico.

2. TIPO DE USUARIO

De los **473** requerimientos recibidos en la entidad en el Segundo Trimestre de 2017, **341** que corresponden al 72% fueron realizados por Persona Natural, y **132** que corresponden al 28%, fueron realizados por Persona Jurídica.

PERSONA NATURAL



341 PQRSD → **72%**

PERSONA JURÍDICA



132 PQRSD → **28%**

3. EJE TEMÁTICOS CONSULTADOS

A continuación, se mencionan las temáticas consultadas por los ciudadanos en el tercer trimestre del año:

EJES TEMATICOS	NÚMERO DE SOLICITUDES	%
Asesorías y/o consultas temas generales	197	41,6%
Cursos de lengua de señas	92	19,5%
Asesorías y/o consultas inclusión laboral	66	14,0%
Asesorías y/o consultas inclusión educativa	50	10,6%
Intérpretes	38	8,0%
Certificado de discapacidad	23	4,9%
Asesorías y/o consultas contenidos accesibles	6	1,3%
Denuncia sobre otra entidad	1	0,2%
TOTAL SOLICITUDES	473	100,0%

En relación al eje de Asesorías y/o Consultas generales que corresponden al 41,6% de las PQRSD, los temas consultados, fueron solicitudes información sobre licencia de conducción, certificados, solicitudes de materiales e información para proyectos.

Otro de los ejes temáticos consultados fue el de solicitud de cursos de lengua de señas colombiana, con el 19,5%. Al hacer un comparativo con el informe del trimestre anterior se evidencia un aumento del 20,7% en esta consulta de información por parte de la ciudadanía.



Las solicitudes de Asesoría y/o consultas de inclusión laboral representan un 14%, inclusión educativa un 10,6%, e intérpretes el 8%. El tema de certificado de discapacidad es del 4,9%, asesorías y/o consultas de contenidos accesibles lo constituye el 1,3%.

Durante el periodo se recibió una denuncia hacia una institución educativa que fue gestionada por parte del área misional.

4. TIPO DE REQUERIMIENTO:

En el tercer trimestre de 2018 los ciudadanos presentaron al INSOR 473 PQRSO. A continuación, se expone, de acuerdo a cada área el número de requerimientos, de acuerdo a cada mes durante el periodo comprendido entre los meses de julio a septiembre del año 2018.

CONCEPTO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Número de PQRSO	123	194	156
Número de solicitudes de información	123	194	156
Número derechos de petición	123	194	156
Número de solicitudes de información que han sido recibidos y trasladados por competencia	0	0	2
Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada	0	0	0

5. PQRSO POR DEPENDENCIA

A continuación, se presentan el número de PQRSO resueltas por cada una de las dependencias, el mayor número de PQRSO fueron Gestionadas por Servicio al ciudadano con **54,5%** es decir 258 requerimientos, seguido por la Subdirección de Gestión Educativa con **22%** que corresponde a 104 requerimientos, y la Subdirección de Promoción y Desarrollo con **15,2%** correspondiente a 72 requerimientos.

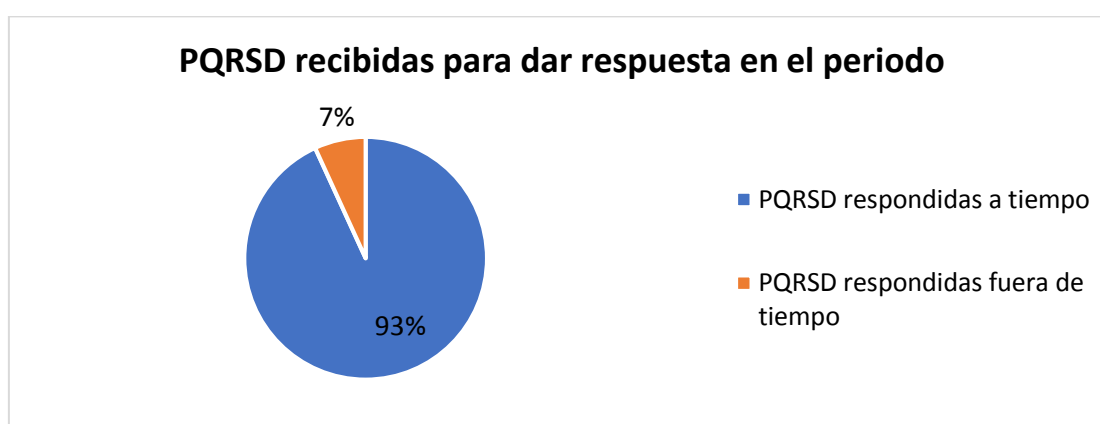
DEPENDENCIA	PQRSO POR DEPENDENCIA - CANTIDAD	PQRSO POR DEPENDENCIA %
Servicio al ciudadano	258	54,5%
Gestión Educativa	104	22,0%
Promoción y Desarrollo	72	15,2%
SG- Talento Humano	15	3,2%
Oficina Jurídica	9	1,9%
Comunicaciones	7	1,5%
DG- Asesoría de Planeación y Sistemas	5	1,1%
SG- Grupo de Contratación	1	0,2%
Dirección General	1	0,2%



SG- Gestión Financiera	1	0,2%
TOTAL	473	100,0%

6. PQRSD RECIBIDAS EN EL PERIODO PARA DAR RESPUESTA EN EL TRIMESTRE

Para este periodo de tiempo, de las 473 PQRSD recibidas, de las cuales por términos de ley 351 solicitudes requerían respuesta durante el trimestre y 122 PQRSD requieren respuesta durante el siguiente trimestre del presente año, es decir en el mes de octubre. Dado lo anterior esta información se reportará en el siguiente informe trimestral.



De los 351 requerimientos recibidos para respuesta en este trimestre 327, es decir el 93% se respondieron en términos de ley y 24 que corresponden al 7% fueron respondidos fuera de tiempo. Es importante resaltar que desde la oficina de Servicio al Ciudadano se viene realizando una labor de seguimiento con las subdirecciones y coordinaciones para identificar las causas y diseñar acciones de mejora.

7. PQRSD RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO:

A continuación, se presenta el total de PQRSD por dependencia respondidas fuera de tiempo:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PQRSD RESPONDIDAS POR FUERA DE TIEMPO
Gestión Educativa	14
Promoción y Desarrollo	4
Comunicaciones	2
Servicio al ciudadano	2
Asesoría de Planeación y Sistemas	1
SG- Gestión Financiera	1
TOTAL	24



Al analizar las PQRSD respondidas fuera de tiempo, se observa que la Subdirección de Gestión Educativa es la dependencia con mayor PQRSD respondidas fuera de tiempo con 14 requerimientos. A esta dependencia le sigue la Subdirección de Promoción y Desarrollo con un total de 4 PQRSD respondidas fuera de tiempo.

Luego del análisis de causas se identificaron algunas situaciones que influyeron en la respuesta tardía fallas tecnológicas presentadas en el sistema (fallas en los correos electrónicos, duplicidad del usuario en el sistema de gestión documental el subdirector de Gestión Educativa), asignación de PQRSD a funcionarios y contratistas que se encontraban fuera de la entidad por comisión, falta de claridad en el procedimiento de cierre de PQRSD en ORFEO, así como rotación y reducción de personal en las diferentes dependencias, de igual forma se evidencia la necesidad de trabajar en la apropiación de los servidores públicos y contratistas sobre la importancia de responder oportunamente a las solicitudes de los ciudadanos.

Con el fin de mitigar estas situaciones se envió un comunicado a todas las áreas aclarando los términos de respuesta de PQRSD, reiterando la importancia de ingresar al aplicativo las evidencias de las respuestas dadas y las implicaciones de las respuestas extemporáneas, así mismos se enviaron correos a los subdirectores y coordinadores para la verificación de las respuestas con el fin de verificar la veracidad del reporte.

8. PQRSD PENDIENTES DE RESPUESTA:

A continuación, se presenta el total de PQRSD pendientes de respuesta de las cuales se realizará seguimiento en el próximo informe trimestral

Radicado	Fecha de creación	Dependencias
20182500013399	05/09/2018	Comunicaciones
20182500012969	30/08/2018	DG- Asesoría de Planeación y Sistemas
20182500013439	06/09/2018	Gestión Educativa
20182500013429	06/09/2018	Gestión Educativa
20182500012989	31/08/2018	Gestión Educativa
20182500010409	19/07/2018	Gestión Educativa
20182500011639	15/08/2018	Promoción y Desarrollo

9. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA

El promedio de días hábiles de respuesta al ciudadano por parte del INSOR es de 9 días.

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PQRSD	DÍAS DE PROMEDIO DE RESPUESTA
SG- Gestión Financiera	1	18,0
Comunicaciones	6	13,7
Gestión Educativa	90	11,6
Dirección General	1	11,0
DG- Asesoría de Planeación y Sistemas	5	10,2
Promoción y Desarrollo	52	7,3



Oficina Juridica	8	5,1
Servicio al ciudadano	182	4,4
SG- Talento Humano	6	2,3
TOTAL	351	9

10. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Se evidenció la respuesta oportuna de 327 PQRSD acorde con los tiempos legales establecidos. Es decir que 24 PQRSD presentaron repuesta extemporánea lo cual representa una disminución en la cantidad de PQRSD respondidas fuera de términos de ley. No obstante, una vez analizadas las situaciones que influyeron en la respuesta extemporánea de las PQRSD, se evidencia la necesidad de realizar una capacitación focalizada para los funcionarios y contratistas que presentaron incumplimiento en los términos de respuesta, con el fin de aclarar dudas respecto al procedimiento de respuesta y cierre de las mismas, así como la construcción de estrategias que permitan agilizar el trámite de los requerimientos.

De igual forma desde la oficina de Servicio al ciudadano se continuará con el seguimiento a la respuesta de PQRSD con el apoyo de las subdirecciones y coordinaciones de la entidad.