

INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SAC
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2016

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, en cumplimiento de su objeto misional y con el propósito de brindar una atención clara, oportuna y eficiente, atiende y analiza las peticiones que llegan a la entidad con el fin de mejorar la gestión en la prestación de los servicios que ofrece el INSOR.

A continuación se expone la totalidad de los ciudadanos atendidos en los distintos canales por la Oficina de Atención al Ciudadano - OAC durante el segundo trimestre del año en curso.

PERSONAS ATENDIDAS SEGUNDO TRIMESTRE	
PERSONAS ATENDIDAS EN LOS DIFERENTES CANALES	441
FERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO QUIBDÓ	44
TU HORA CON MARCELA	45
TOTAL	530

Gráfica N° 1



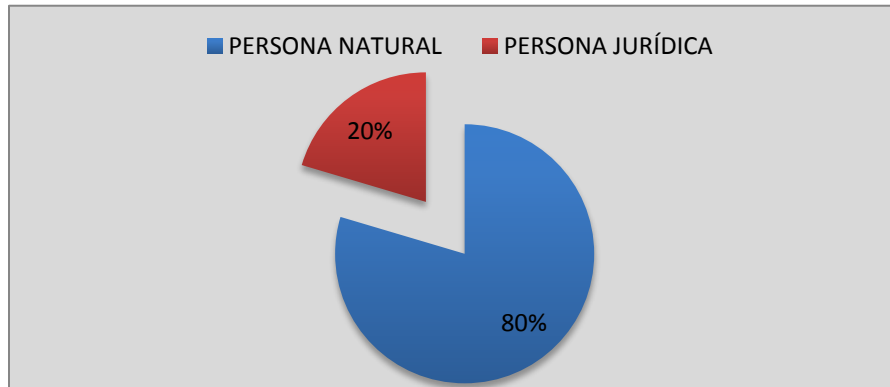
De acuerdo a los datos anteriormente expuestos, el presente informe incluye un análisis de los requerimientos ciudadanos recibidos a través de los distintos canales y dependencias que los atienden, que va desde el 1 de abril al 30 de junio 2016, el cual permite identificar y analizar:

- A. Tipo de usuario
- B. Estado de los requerimientos
- C. Canal de recepción
- D. Tipo de requerimiento ciudadano
- E. Áreas que atienden requerimientos ciudadano
- F. Ejes temáticos por dependencias
- G. Promedio de días de respuesta
- H. Personas atendidas por la Oficina de Atención al Ciudadano
- I. Personas Atendidas en la Feria de Servicio al Ciudadano en Quibdó

A.TIPO DE USUARIO REGISTRADOS EN EL SAC

TIPO DE USUARIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
351	90

Gráfica N°2

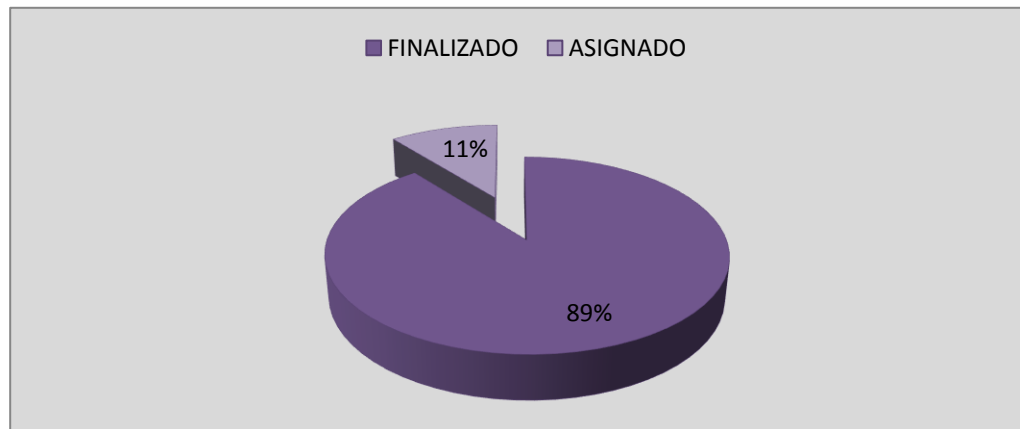


De los 441 requerimientos recibidos en la entidad en el segundo trimestre, el 80% ha sido proferido por personas naturales que pueden clasificarse en el Sistema de Atención al Ciudadano como docente, padre de familia, estudiante, directivo docente, administrativo y ciudadanía en general. A lo anterior, se suma 44 personas atendidas en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Quibdó para un total de 485 personas atendidas.

B. ESTADO DEL REQUERIMIENTO REGISTRADOS EN EL SAC

ESTADO	
FINALIZADO	ASIGNADO
394	47

Gráfica N°3

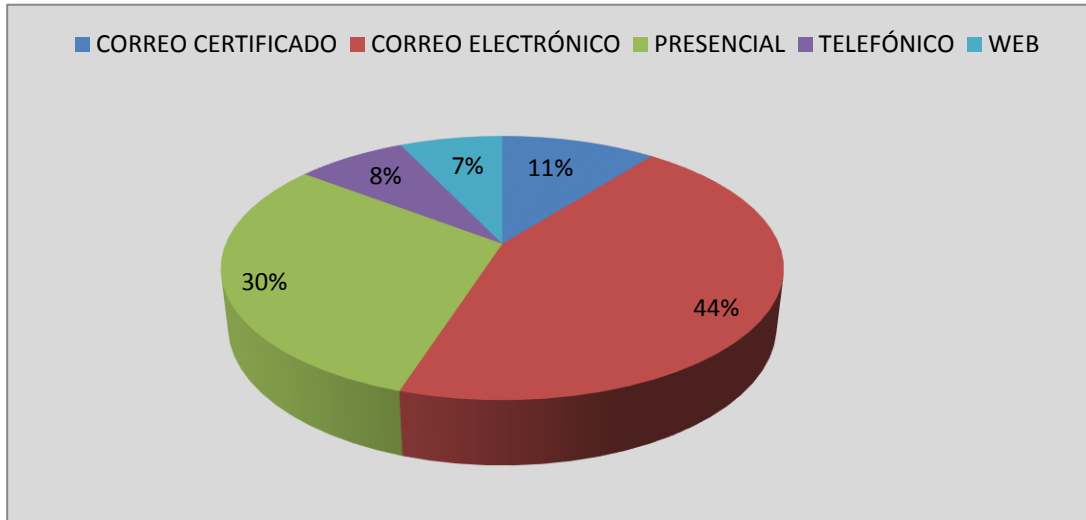


De los 441 casos recibidos en la entidad 394 requerimientos representados en un 89% se encuentra en estado finalizado mientras que 47 casos representado en un 11% se encuentra aún en trámite o en espera de dar respuesta. De las 44 consultas y asesorías brindadas en la Feria Nacional del Servicio al Ciudadano en Quibdó, se dieron respuesta inmediata por lo cual se encuentran finalizadas.

C. CANAL DE RECEPCIÓN REGISTRADOS EN EL SAC

CANAL					
CORREO CERTIFICADO	CORREO ELECTRÓNICO	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	WEB	SKYPE
45	188	129	32	30	17

Gráfica N°4

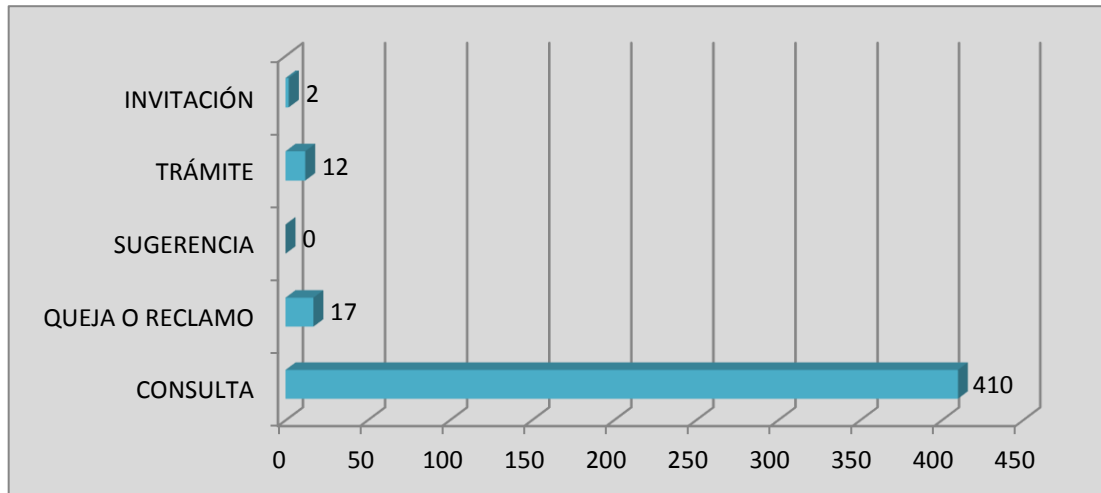


En el segundo trimestre de 2016 se implementó el canal de Skype: **atencionalciudadanoinsor**, así como también se habilitó la línea telefónica 4842623, como lo muestra la gráfica, la mayoría de las asesorías y consultas, se han recepcionado a través del correo electrónico con un 44% seguido de la atención presencial en un 30%. Desde la oficina de atención al ciudadano nos encontramos realizando promoción a los demás canales para incrementar la cobertura nacional. En la Feria Nacional del Servicio al Ciudadano, las 44 solicitudes fueron atendidas presencialmente.

D. TIPO DE REQUERIMIENTO REGISTRADOS EN EL SAC

TIPO DE REQUERIMIENTO				
CONSULTA	QUEJA O RECLAMO	SUGERENCIA	TRÁMITE	INVITACIÓN
410	17	0	12	2

Gráfica N°5

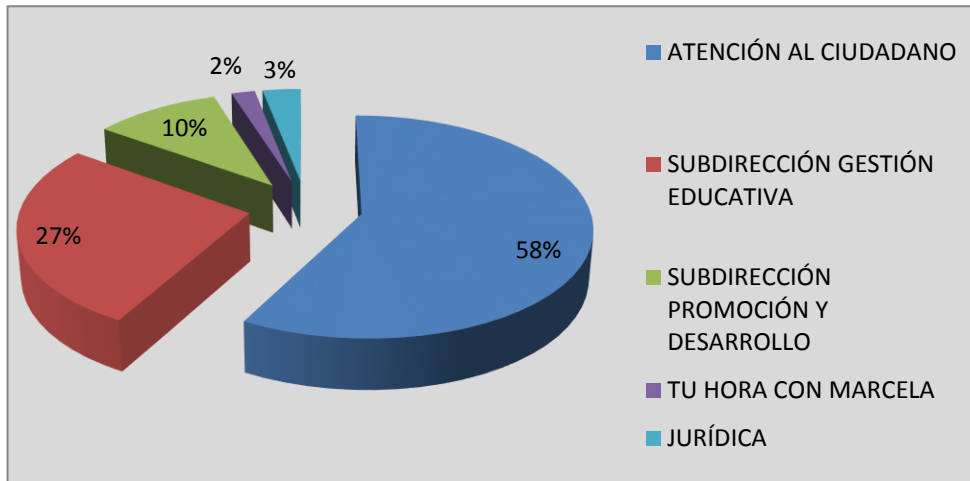


Las solicitudes realizadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales, en su mayoría constituyen consultas sobre actividades que realiza el INSOR, ofertas de empleo y demás servicios ofrecidos representados en 410 consultas. Por otro lado, las quejas y reclamos y los trámites, son los que representan menos afluencia por parte de los ciudadanos. Es importante analizar si las quejas y reclamos presentados son contra el INSOR o contra otra entidad a la cual el ciudadano está insatisfecho en la prestación del servicio.

E. DEPENDENCIAS QUE ATIENDEN REQUERIMIENTOS REGISTRADOS EN EL SAC

DEPENDENCIA						
ATENCIÓN AL CIUDADANO	SUBDIRECCIÓN GESTIÓN EDUCATIVA	SUBDIRECCIÓN PROMOCIÓN Y DESARROLLO	TU HORA CON MARCELA	JURÍDICA	COMUNICACIONES Y PRENSA	DIRECCIÓN GENERAL
246	114	43	8	13	1	5

Gráfica N°6



De los requerimientos recibidos, se evidencia que la mayoría son a través de la oficina de atención al ciudadano con 246 solicitudes más los 44 ciudadanos atendidos en la Feria Nacional del Servicio al Ciudadano realizada en la ciudad de Quibdó. Por otro lado, la Subdirección de Gestión Educativa recoge el 27% de las solicitudes mientras que la Subdirección de Promoción y Desarrollo ha atendido el 10% de los requerimientos.

F. EJES TEMÁTICOS POR DEPENDENCIA REGISTRADOS EN EL SAC

A continuación se especifica cada uno de los ejes temáticos que ha recibido cada dependencia y la cantidad de requerimientos por ejes.

1. SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA	
INFORMACIÓN CURSOS DE LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA	3
SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN	28
PRUEBAS SABER 11-POBLACION SORDA	1
SERVICIOS EDUCATIVOS A LA POBLACIÓN SORDA	28
EDUCACIÓN MEDIA Y SUPERIOR	11
CERTIFICADOS DE ESTUDIOS - NIÑOS PEBBI	1
INTERPRETES (CERTIFICADOS, FORMACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CONTRATACIÓN)	22
PRIMERA INFANCIA NIÑOS DE 0 A 6 AÑOS(EDUCACIÓN INICIAL Y PADRES DE FAMILIA)	4
PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA INTÉRPRETES CON EL SENA	1

CERTIFICACIÓN DE INTÉRPRETES	6
MODELOS LINGÜÍSTICOS	9

2. SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	
ASESORIA A EMPRESAS PARA LA VINCULACIÓN LABORAL DE PERSONAS SORDAS	6
PREGUNTAS O INQUIETUDES SOBRE REGLAMENTACIÓN, NORMATIVIDAD PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL	2
COMUNIDAD SORDA	1
DIRECCIONAMIENTO HOJAS DE VIDA COMUNIDAD SORDA	1
LENGUAJE Y CULTURA	3
CONSULTAS ESTADÍSTICAS/BASES DE DATOS-OBSERVATORIO SOCIAL	1
SOLICITUDES DE ASESORIA Y CONSULTAS POR DEMANDA	29

3. ATENCIÓN AL CIUDADANO	
DIRECCIONAMIENTO HOJAS DE VIDA COMUNIDAD SORDA	65
SOLICITUD DE INTÉRPRETES	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE INTÉRPRETES	6
ASESORIAS Y CONSULTAS	32
CERTIFICACION DE INTERPRETES	1
CONSULTA EN CAPACITACION DE LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA	12
CONTÁCTENOS	7
COMUNIDAD SORDA(ASOCIACIONES DE SORDOS)	33
REQUERIMIENTOS DE INFORMACION ENTIDADES ESTATALES	1
SERVICIOS EDUCATIVOS A LA POBLACION SORDA(PREESCOLAR, BÁSICA PRIMARIA, BÁSICA SECUNDARIA, MEDIA, INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y PADRES DE FAMILIA)	9
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE INSOR	3
SOLICITUD DE PUBLICACIONES	5
DEMANDAS JUDICIALES	1
HOJAS DE VIDA PERSONA OYENTE	8

REGISTRO DE LOCALIZACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD- OBSERVATORIO SOCIAL	3
INFORMACIÓN CURSOS DE LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA	18
LENGUAJE Y CULTURA	1
SOLICITUDES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS	1
PRUEBAS SABER 11-POBLACION SORDA	3
MODELOS LINGUISTICOS	7
INFORMACIÓN SOCIOECONOMICA Y CULTURAL DE LAS PERSONAS SORDAS	5
INTERPRETES (CERTIFICADOS, FORMACIÓN, NORMALIZACIÓN Y CONTRATACIÓN)	7
SOLICITUDES DE ASESORIA Y CONSULTAS POR DEMANDA	2
SOLICITUDES DE ASESORIA Y ASISTENCIA TÉCNICA EN SERVICIOS EDUCATIVOS A LA POBLACION SORDA	1
INFORMACIÓN ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS (SEGURIDAD SOCIAL, SALUD, PENSIÓN, SUBSIDIOS, ETC)	9

4. TU HORA CON MARCELA

ASESORIAS Y CONSULTAS	3
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE INSOR	1
SOLICITUD DE INTERPRETES	4

5. JURÍDICA

CONTRATISTAS	1
DEMANDAS JUDICIALES	5
DESPACHOS JUDICIALES	6
ORGANOS DE CONTROL	1

6. COMUNICACIONES Y PRENSA

SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE INSOR	1
-----------------------------------	---

7. DIRECCIÓN GENERAL

ASESORIAS Y CONSULTAS	4
DOC DEL MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL	1

8. GRUPO ADMINISTRATIVO

CONTRATACIÓN	1
--------------	---

9. GRUPO FINANCIERO	
INFORMES VARIOS	4

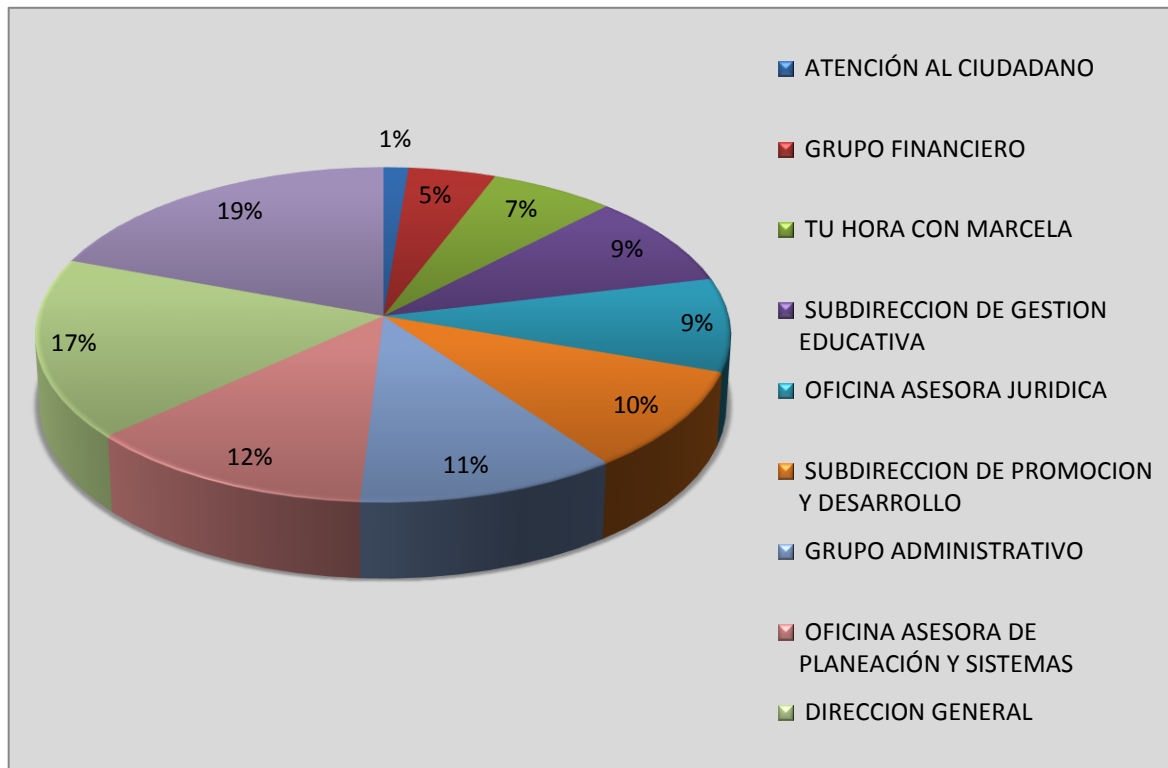
10. TALENTO HUMANO	
CERTIFICACIONES LABORALES	3

11. PLANEACIÓN Y SISTEMAS	
CGR OTROS	1
SOLICITUDES DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS	2

G.PROMEDIO DE DÍAS DE RESPUESTA REGISTRADOS EN EL SAC

PROMEDIO DE RESPUESTA	
DEPENDENCIA	TOTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2
GRUPO FINANCIERO	7
TU HORA CON MARCELA	10
SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA	14
OFICINA ASESORA JURIDICA	14
SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO	15
GRUPO ADMINISTRATIVO	17
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	19
DIRECCION GENERAL	27
GRUPO TALENTO HUMANO	30
PROMEDIO GENERAL	7

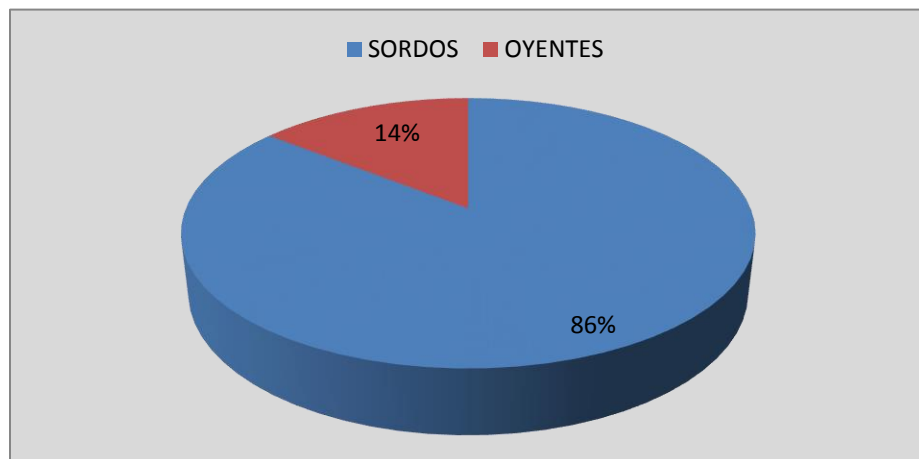
Gráfica N°7



Como se puede evidenciar, desde la oficina de Atención al Ciudadano, siendo la atención presencial la más recurrente, nos permite dar una atención más rápida pues la respuesta, por lo general, se da inmediatamente, por otro lado, desde las áreas misionales, los promedios de días hábiles oscilan entre los 15 días de respuesta.

H. PERSONAS ATENDIDAS POR LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Gráfica N°8

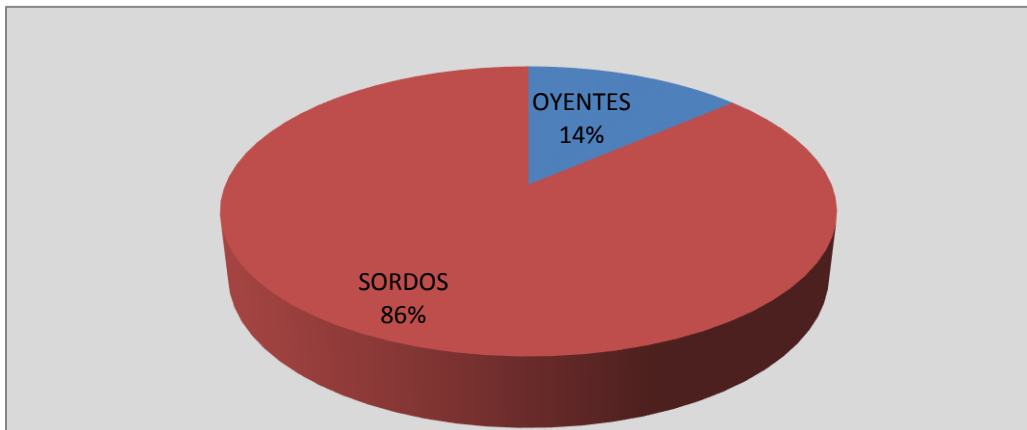


En el segundo trimestre de 2016, la oficina de atención al ciudadano atendió a través de los distintos canales incluidos la Feria Nacional del Servicio al Ciudadano en la ciudad de Quibdó, un total de 125 personas sordas representadas en un 86%.

I. PERSONAS ATENDIDAS EN LA FERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN QUIBDÓ

FERIA SERVICIO CIUDADANO QUIBDÓ	
OYENTES	6
SORDOS	38

Gráfica N°9



ASPECTOS A MEJORAR

- Para el trámite oportuno de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011.
- Desde la Oficina de Atención al Ciudadano, se creará una estrategia de divulgación de la información pertinente a la atención ciudadano con el fin de que los funcionarios conozcan aspectos como diferencia y conceptualización de queja y reclamo, derecho de petición de interés general, particular o de consulta, tiempos legales de respuesta y demás conceptos contemplados en el Protocolo de Atención al Ciudadano del INSOR.
- Ahora que contamos con una línea Skype, se implementará una estrategia que permita a los ciudadanos sordos conocer la existencia de esta nueva herramienta, con el fin de ampliar la cobertura a nivel nacional y que el ciudadano sepa que a través de un vídeo puede dejarnos su solicitud en este nuevo canal.
- Teniendo en cuenta los ejes temáticos más recurrentes, se buscarán alianzas con las entidades pertinentes para brindar un servicio más eficiente a los ciudadanos sordos que acuden por la prestación de un servicio determinado.

Anexo: [Informe trimestral tu hora con marcela \(Abril – junio 2016\)](#)
[Requerimientos no registrados en el Sistema de Atención al Ciudadano - SAC](#)

Revisó y aprobó	María Catalina Parra Osorio Secretaria General	
Elaboró	Angélica Sofía Clavijo Castañeda y Lauren Margarita Parra Sánchez	