

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional



**INFORME:
GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
SEGUNDO TRIMESTRE 2018 (ABRIL-MAYO-
JUNIO)**

Autor: Servicio al Ciudadano 2018



CONTENIDO

INFORME: GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) SEGUNDO TRIMESTRE 2018 (ABRIL-MAYO-JUNIO)	1
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2018	3
A. TIPO DE USUARIO.....	3
B. PQRSD POR DEPENDENCIA	4
C. PQRSD RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO:.....	5
D. SEGUIMIENTO A PQRSD REPORTADAS COMO FUERA DE TIEMPO EN EL TRIMESTRE I DE 2018.....	5
E. TIPO DE REQUERIMIENTO	5
F. EJE TEMÁTICOS CONSULTADOS	6
G. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA	7
A. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	8



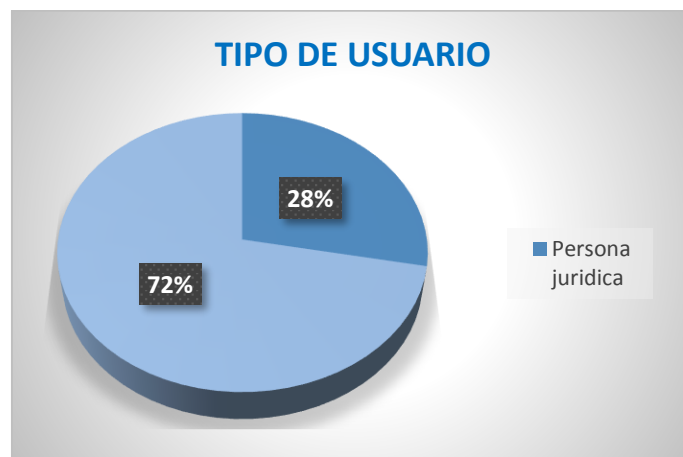
INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2018

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 segundo trimestre del año 2018 comprendido entre el 01 de mayo y el 30 de junio de 2018.

A. TIPO DE USUARIO

De los **321** requerimientos recibidos en la entidad en el Segundo Trimestre de 2017, **231** que corresponden al **72%**, fueron realizados por Persona Natural, y **90** que corresponden al **28%**, fueron realizados por Persona Jurídica.

TIPO DE USUARIO	
NÚMERO DE PQRSD PERSONA NATURAL	NÚMERO DE PQRSD PERSONA JURÍDICA
231 (72%)	90 (28%)

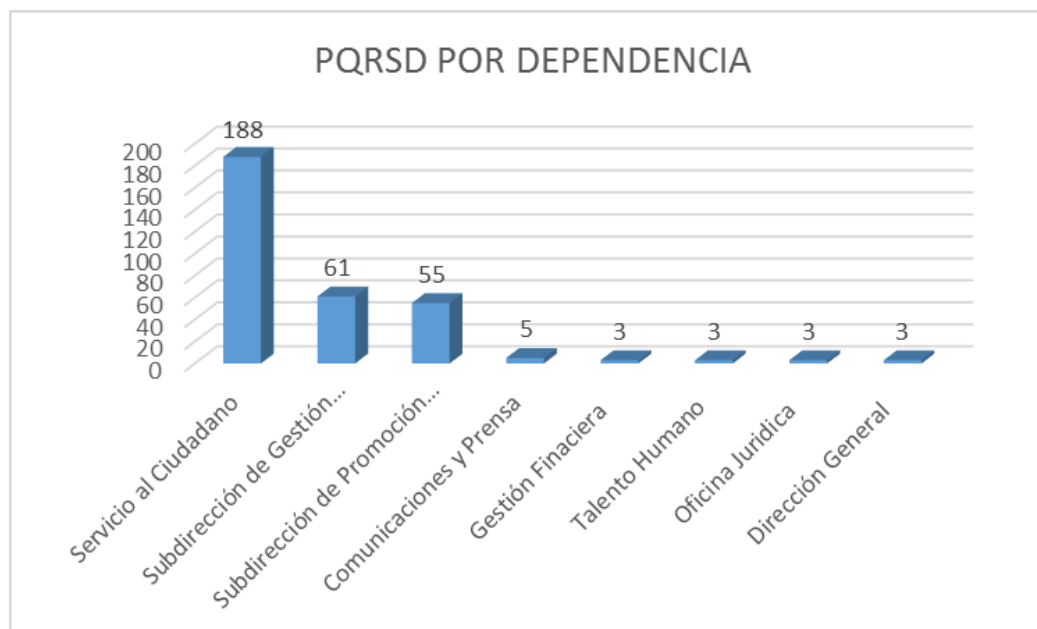




B. PQRSD POR DEPENDENCIA

A continuación, se presentan el número de PQRSD resueltas por cada una de las dependencias, el mayor número de PQRSD fueron Gestionadas por Servicio al ciudadano con **59%** es decir 188 requerimientos, seguido por la Subdirección de Promoción y Desarrollo con **19%** correspondiente a 61 requerimientos, y luego la Subdirección de Gestión Educativa con **17%** de 55 requerimientos.

DEPENDENCIA	PQRSD POR DEPENDENCIA	PQRSD POR DEPENDENCIA
Servicio al Ciudadano	188	59%
Subdirección de Gestión Educativa	61	19%
Subdirección de Promoción y Desarrollo	55	17%
Comunicaciones y Prensa	5	2%
Gestión Financiera	3	1%
Talento Humano	3	1%
Oficina jurídica	3	1%
Dirección General	3	1%
PROMEDIO GENERAL DEL INSOR	321	100%





C. 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
Subdirección de Gestión Educativa	15
Subdirección de Promoción y Desarrollo	9
Gestión financiera	2
Comunicaciones y prensa	1
TOTAL	27

D. SEGUIMIENTO A PQRSD REPORTADAS COMO FUERA DE TIEMPO EN EL TRIMESTRE I DE 2018

En este apartado se presenta el estado a la fecha del 30 de junio de 2018 de las PQRSD que se reportaron como vencidas en el informe correspondiente al trimestre inmediatamente anterior (enero-marzo de 2018):

RADICADO	DEPENDENCIA	ESTADO	FECHA DE RESPUESTA AL CIUDADANO
20182500003089	Asesor de Dirección	Finalizado	9/04/2018
20182500003329	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	30/05/2018
20182500003299	Subdirección de Promoción y Desarrollo	Finalizado	10/04/2018
20182500003879	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	8/06/2018
20182500004199	Subdirección de Promoción y Desarrollo	Finalizado	7/05/2018
20182500003589	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	13/04/2018
20182500003679	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	23/04/2018

E. TIPO DE REQUERIMIENTO

En el segundo trimestre de 2018 los ciudadanos presentaron al INSOR **320** Derechos de Petición y **1** queja bajo el número 20182500005049 respecto a inconformidad por un video publicado en el canal de YouTube, el cual fue contestado por el área de comunicaciones bajo el radicado No. 2018100000374, agradeciendo al ciudadano su aporte e informándole que el video fue retirado del canal.

CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Número de PQRSD	79	97	145	321
Número de solicitudes de información	79	97	145	321
Número derechos de petición	79	97	145	321
Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa	0	0	0	0



CONCEPTO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada	0	0	0	0

F. EJE TEMÁTICOS CONSULTADOS

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

EJES TEMATICOS	NÚMERO DE SOLICITUDES
Asesorías y consultas en general	214
Cursos de Lengua de Señas Colombiana	73
Certificado de discapacidad	20
Reconocimiento de intérpretes	14
TOTAL SOLICITUDES	321

En el eje temático asesorías y consultas en general los temas consultados son: comunicación en el entorno laboral, normatividad sobre Señalética, Primera Infancia, Pruebas Saber 11, Abordaje a Personas sordas en diferentes contextos, accesibilidad Página Web para la Población Sorda, divulgación código de policía para personas sordas, orientación para familiares de personas sordas, Inscripción a pruebas ICFES, Acceso de población sorda a productos Financieros, inglés para personas sordas, pensiones, señalética, creación de recursos Educativos Accesibles. La mayoría de las solicitudes viene de estudiantes de pregrado y posgrado o de entidades públicas y privadas interesadas en hacer accesibles sus espacios.

Se observa que las solicitudes sobre cursos de Lengua de señas colombiana siguen siendo numerosas, a pesar de la divulgación de información sobre las opciones para el aprendizaje de la misma, por su parte el número de solicitudes sobre certificado de discapacidad a disminuido, se atribuye esto al desarrollo de campañas de servicio al ciudadano relacionadas con el tema

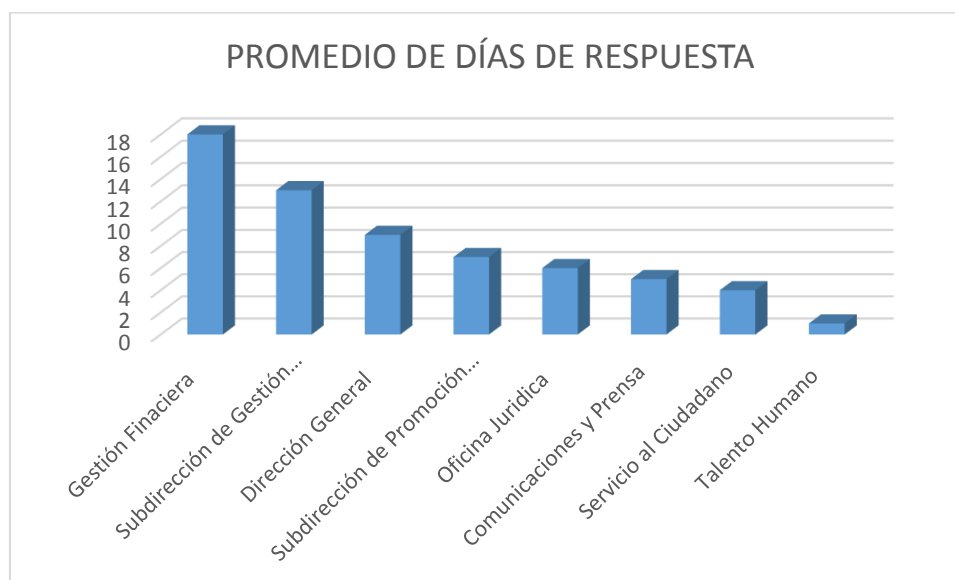


G. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA

El promedio de días hábiles de respuesta al ciudadano por parte del INSOR es de **8 días**

DEPENDENCIA	NÚMERO DE PQRSD	PROMEDIO DE DÍAS DE RESPUESTA
Gestión Financiera	3	18
Subdirección de Gestión Educativa	61	13
Dirección General	3	9
Subdirección de Promoción y Desarrollo	55	7
Oficina jurídica	3	6
Comunicaciones y Prensa	5	5
Servicio al Ciudadano	188	4
Talento Humano	3	1
PROMEDIO GENERAL DEL INSOR	321	8 DIAS

El promedio de días de respuesta de Servicio al Ciudadano es de **4 días**, talento humano tiene un promedio de **1 día**. Cabe observar que la oficina de talento humano recibió **3** solicitudes frente a 188 de un total de **321** gestionadas por Servicio al ciudadano. El promedio de días de respuesta de la entidad bajó en un día respecto al trimestre anterior.





A. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Continuar con la socialización en la página WEB y en las redes sociales de respuestas a preguntas recurrentes en formato audiovisual accesible para la población sorda
- Continuar con el ejercicio interno de socialización del *Protocolo de Servicio al Ciudadano*, y con ello concientizar a los funcionarios con relación a la oportunidad y calidad en las respuestas a los ciudadanos de acuerdo con lo estipulado en la norma.