

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

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”, presenta desde la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) el siguiente informe que incluye un análisis de los requerimientos ciudadanos recibidos a través de los distintos canales desde el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2016.

Las variables que serán tenidas en cuenta en este informe son las siguientes:

- A. Total PQRS por canal de atención
- B. Tipo de usuario
- C. Estado de los requerimientos
- D. Canal de recepción
- E. Tipo de requerimiento ciudadano
- F. Áreas que atienden requerimientos ciudadanos
- G. Ejes temáticos por dependencias
- H. Promedio de días de respuesta

**A. TOTAL PQRS POR CANAL DE ATENCIÓN**

<b>TOTAL PQRS POR CANAL DE ATENCIÓN</b>	
ATENDIDAS EN LOS DIFERENTES CANALES REGISTRADOS EN EL SAC <sup>1</sup>	371
ATENDIDAS A TRAVÉS DE SKYPE	29
FERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO SANTANDER DE QUILICHAO	17
FERIA DE SERVICIO AL CIUDADANO MONTERÍA	28
<b>TOTAL</b>	<b>445</b>

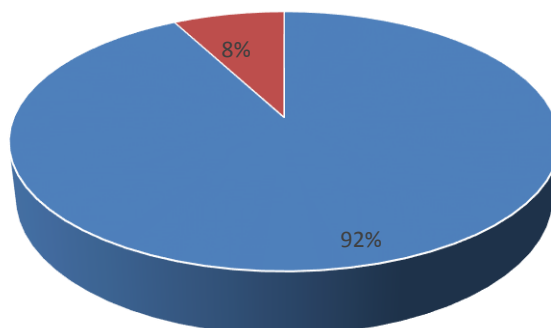
<sup>1</sup> SAC – Sistema de Atención al Ciudadano.

TIPO DE USUARIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
342	29

## B. TIPO DE USUARIO

### TIPO DE USUARIO

■ TIPO DE USUARIO PERSONA NATURAL ■ TIPO DE USUARIO PERSONA JURÍDICA

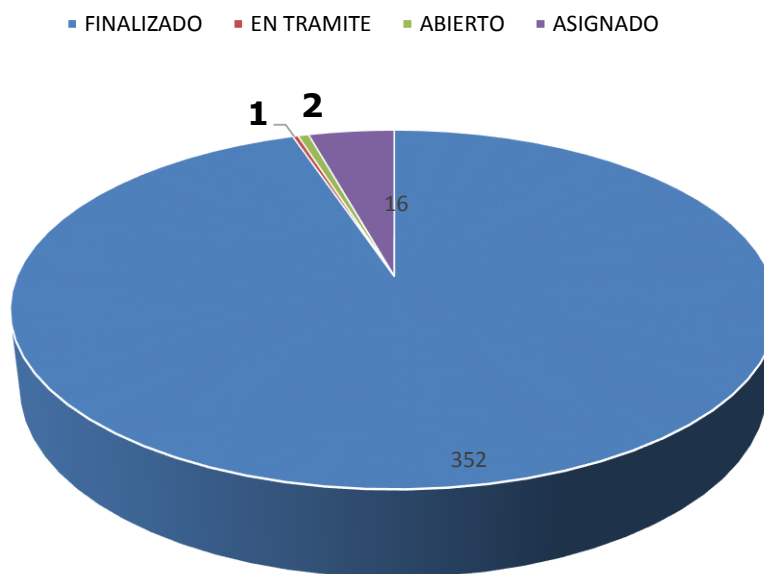


De los **371** requerimientos recibidos en la entidad en el cuarto trimestre, el **92%** han sido proferidos por personas naturales que pueden clasificarse en el Sistema de Atención al Ciudadano como docente, padre de familia, estudiante, directivo docente, administrativo y ciudadanía en general. El **8%** corresponde a la atención brindada a personas jurídicas.

## C. ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS EN EL SAC

ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS REPORTADOS EN EL SAC			
FINALIZADO	EN TRAMITE	ABIERTO	ASIGNADO
352	1	2	16

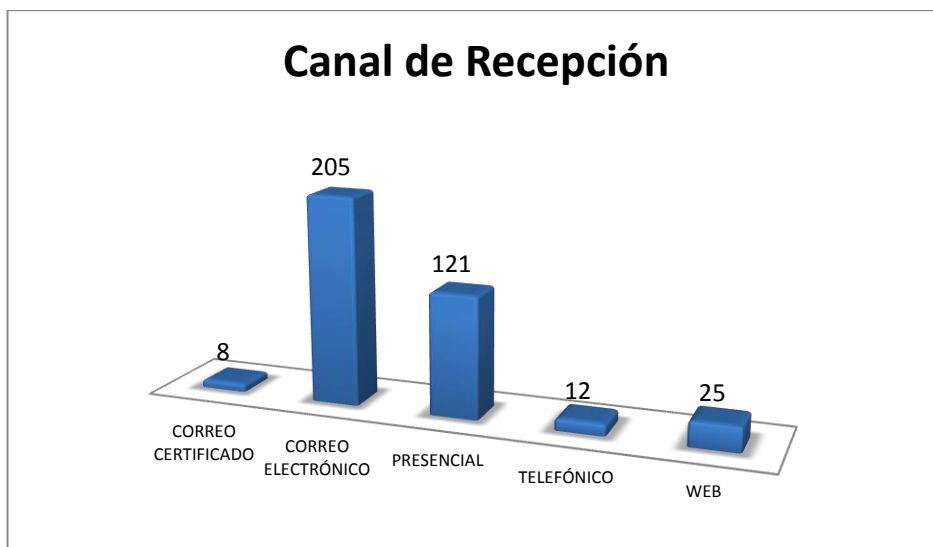
### ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS REPORTADOS EN EL SAC



De los 371 casos recibidos en la entidad 352 requerimientos se encuentra en estado finalizado mientras que 1 caso se encuentra aún en trámite o en espera de dar respuesta, 2 se encuentran abiertos y 16 han sido asignados.

#### D. CANAL DE RECEPCIÓN

CANAL DE RECEPCIÓN REPORTADO EN EL SAC				
CORREO CERTIFICADO	CORREO ELECTRÓNICO	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	WEB
8	205	121	12	25



La mayoría de las asesorías y consultas, se han recepcionado a través del correo electrónico con un 55% seguido de la atención presencial en un 33%. Desde la oficina de atención al ciudadano nos encontramos realizando promoción a los demás canales para incrementar la cobertura nacional.

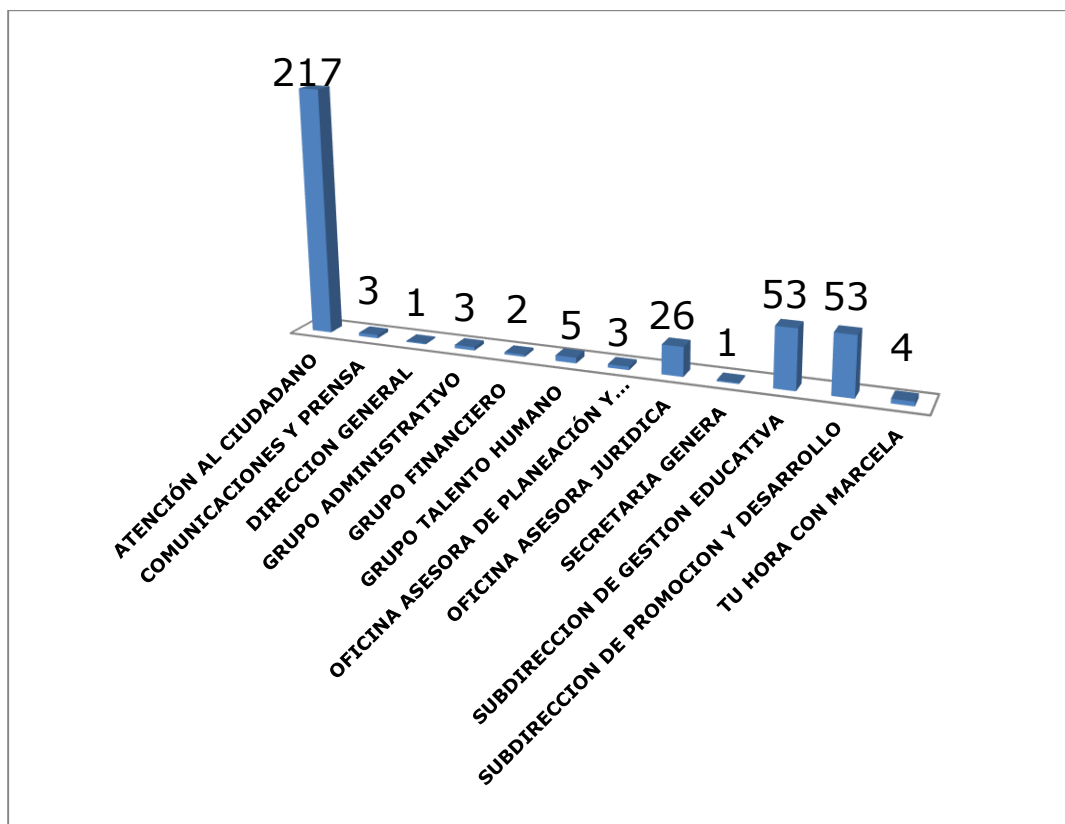
#### E. TIPO DE REQUERIMIENTO

TIPO DE REQUERIMIENTO REPORTADO EN EL SAC	
Consulta	338
Felicitaciones	0
Queja o reclamo	4
Trámite	7
Invitación	12
Petición	9
Sugerencia	1



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 338 consultas. Por otro lado, las felicitaciones, invitaciones, quejas y reclamos y los trámites, son los que representan menos afluencia por parte de los ciudadanos.

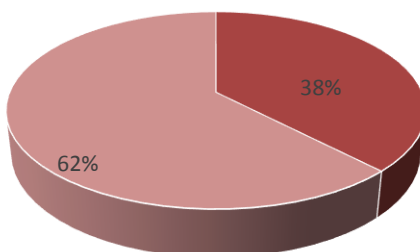
## F. ÁREAS QUE ATIENDEN REQUERIMIENTOS CIUDADANOS



FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO	
Feria de Servicio al Ciudadano Santander de Quilichao	Feria de Servicio al Ciudadano Montería
17	28

## FERIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO

- Feria de Servicio al Ciudadano Santander de Quilichao



De los requerimientos recibidos, se evidencia que la mayoría son a través de la oficina de atención al ciudadano con 217. En las Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano de en Santander de Quilichao y Montería se atendieron 45 ciudadanos. Por otro lado, las Subdirecciones de Gestión Educativa y Promoción y Desarrollo atendieron 53 ciudadanos cada una respectivamente.

### G. EJES TEMÁTICOS POR DEPENDENCIAS

<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	
Asesorías y Consultas	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</b>	
DNP ACTUALIZACIÓN MENSUAL DE PROYECTOS EN SUIFP	<b>1</b>
CGR OTROS	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

<b>COMUNICACIONES Y PRENSA</b>	
ASESORIAS Y CONSULTAS	<b>2</b>
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE INSOR	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

<b>SECRETARIA GENERAL</b>	
Solicitudes de los servidores del INSOR	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

<b>GRUPO ADMINISTRATIVO</b>	
Cotizaciones y/o recepción de ofertas de proveedores	<b>2</b>
Requerimientos de información entidades estatales	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

<b>GRUPO FINANCIERO</b>	
Informes varios	<b>1</b>
Proveedores	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

<b>GRUPO TALENTO HUMANO</b>	
Hojas de vida persona oyente	<b>2</b>
Certificaciones laborales	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
Asesorías y consultas	<b>74</b>
Interpretes (certificados, formación, normalización y contratación)	<b>8</b>
Lenguaje y cultura	<b>1</b>
Modelos lingüísticos	<b>1</b>
Consulta en capacitación de lengua de señas colombiana	<b>6</b>
Direccionamiento hojas de vida comunidad sorda	<b>71</b>
Doc. Función pública	<b>1</b>
Educación Media y Superior	<b>2</b>
Hojas de vida persona oyente	<b>4</b>
Información socioeconómica y cultural de las personas sordas	<b>1</b>
Información cursos de lengua de señas colombiana	<b>13</b>
Informes varios	<b>2</b>
Planeación lingüística de la Lengua de Señas.	<b>2</b>



Preguntas o inquietudes sobre reglamentación, normatividad para la inclusión social	1
Pruebas saber 11-poblacion sorda	1
Servicios educativos a la población sorda(preescolar, básica primaria, básica secundaria, media, instituciones educativas y padres de familia)	3
Solicitud de información de INSOR	1
Solicitud de información de intérpretes	7
Solicitud de interpretes	3
Solicitud de publicaciones	2
Solicitud venta y/o donación de publicaciones	1
Solicitudes de asesoría y asistencia técnica en servicios educativos a la población sorda	1
Solicitudes de asesoría y consultas por demanda	7
Solicitudes de ministerios	2
Vacios	2
<b>TOTAL</b>	<b>217</b>

<b>OFICINA ASESORA JURIDICA</b>	
Contratistas	2
Demandas judiciales	6
Despachos judiciales	9
Órganos de control	3
Solicitudes de ministerios	6
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

<b>SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO</b>	
Asesoría a empresas para la vinculación laboral de personas sordas	1
Comunidad sorda(asociaciones de sordos)	3
Consultas estadísticas/bases de datos-observatorio social	4
Direccionamiento hojas de vida comunidad sorda	5
Información acceso a servicios públicos (seguridad social, salud, pensión, subsidios, etc)	1
Lenguaje y cultura	1
Información socioeconómica y cultural de las personas sordas	4
Solicitud de publicaciones	3
Registro de localización de personas con discapacidad- observatorio social	3
Solicitudes de asesoría y consultas por demanda	28
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

<b>SUBDIRECCION DE GESTIÓN EDUCATIVA</b>	
Certificación de intérpretes	<b>3</b>
Certificados de estudios-niños PEBBI	<b>1</b>
Educación media y superior	<b>4</b>
Información cursos de lengua de señas colombina	<b>7</b>
Interpretes (certificados, formación, normalización y contratación)	<b>8</b>
Modelos lingüísticos	<b>1</b>
Primera infancia niños de 0 a 6 años(educación inicial y padres de familia)	<b>6</b>
Pruebas saber 11-población sorda	<b>2</b>
Secretarías de educación	<b>1</b>
Servicios educativos a la población sorda(preescolar, básica primaria, básica secundaria, media, instituciones educativas y padres de familia)	<b>16</b>
Solicitud de publicaciones	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

<b>TU HORA CON MARCELA</b>	
Direccionamiento hojas de vida comunidad sorda	<b>1</b>
Asesorías y consultas	<b>1</b>
Solicitud de interpretes	<b>1</b>
Información cursos de lengua de señas colombina	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

## H. Promedio de días de respuesta

Dependencias	Requerimientos recibidos	Promedio días de respuesta
Atención al Ciudadano	217	5
Comunicaciones y Prensa	3	37
Dirección general	1	17
Grupo Administrativo	3	12
Grupo Financiero	2	4
Grupo Talento Humano	5	6
Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	3	18
Oficina Asesora Jurídica	26	7
Secretaría General	1	47
Subdirección de Gestión Educativa	53	30
Subdirección de Promoción y Desarrollo	53	23
Tu hora con Marcela	4	2
<b>PROMEDIO GENERAL</b>		<b>17</b>

La oficina de Atención al Ciudadano atiende a la población principalmente por el canal presencial, lo que permite en la mayoría de los casos dar una respuesta inmediata. En términos generales el promedio de días hábiles de respuesta de la Institución es de 17.

### ASPECTOS A MEJORAR

- ✓ Seguimiento a la totalidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS que ingresen por diferentes medios al INSOR
- ✓ Divulgación interna y externa del proceso de atención al ciudadano.
- ✓ Reducción de tiempos de respuesta a las PQRS
- ✓ Fortalecimiento de canales de atención existentes
- ✓ Implementar formas innovadoras, pertinentes y sostenibles para la recepción de PQRS de acuerdo a las necesidades identificadas.

Elaboró	Bibiana Prado	
Revisó y aprobó	Sandra Moreno	