

República de Colombia  
Ministerio de Educación Nacional



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

*Autor: Servicio al Ciudadano 2019*



**GOBIERNO  
DE COLOMBIA**



**MINEDUCACIÓN**





## TABLA DE CONTENIDO

INFORME: GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) CORRESPONDIENTE AL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2018 .....	3
1. CANTIDAD DE PQRSD RESPONDIDAS POR CANAL .....	3
2. TIPO DE USUARIO .....	4
3. EJES 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
9. PQRSD PENDIENTES DE RESPUESTA .....	8
10. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA .....	8
10. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES .....	9

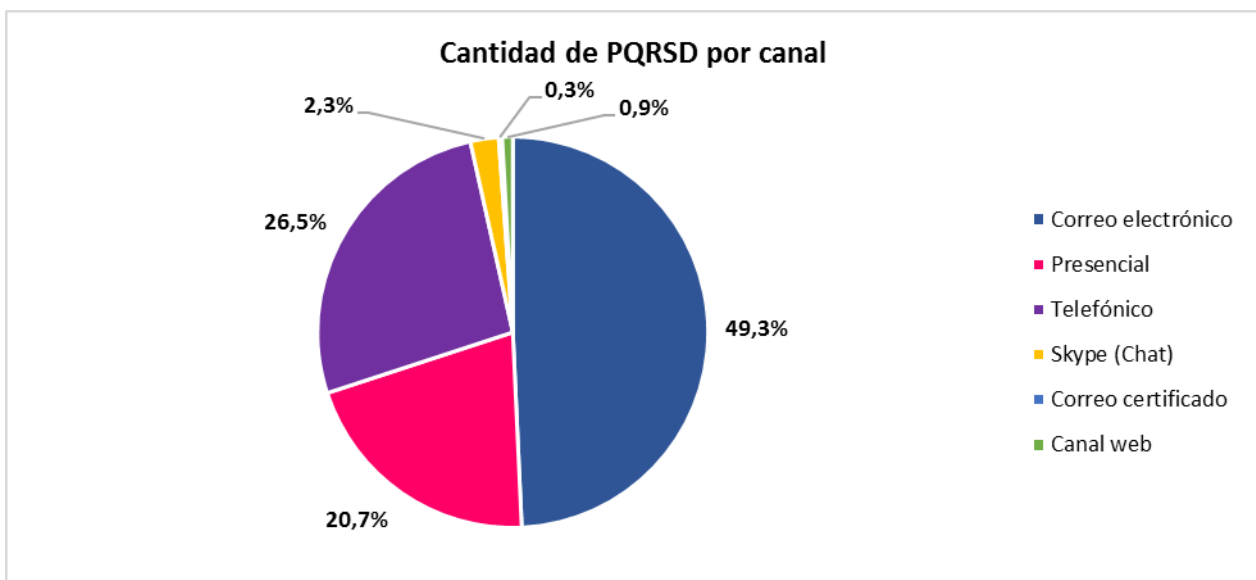


## GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) INFORME IV TRIMESTRE 2018

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 cuarto trimestre del año 2018.

### 1. CANTIDAD DE PQRSD RESPONDIDAS POR CANAL

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PQRSD	PORCENTAJE
Correo Electrónico	169	49,3%
Telefónico	91	26,5%
Presencial	71	20,7%
Chat (Skype)	8	2,3%
Canal Web	3	0,9%
Correo certificado	1	0,3%
<b>TOTAL</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>



De los 343 requerimientos recibidos en la entidad en el tercer trimestre de 2018, 169 fueron recibidos por correo electrónico, es decir el 49,3%, 91 vía telefónica que corresponde al 26,5%, 71 por canal presencial que equivale al 20,7%, 8 por chat en LSC a través de SKYPE que corresponde al 0,3%. 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 **343** requerimientos recibidos en la entidad en el cuarto trimestre de 2018, **260** que corresponden al **76%** fueron realizados por Persona Natural, y **83** que corresponden al **24%**, fueron realizados por Persona Jurídica.

### PERSONA NATURAL



260 PQRSD → **76%**

### PERSONA JURÍDICA



83 PQRSD → **24%**

## 3. EJES TEMÁTICOS CONSULTADOS

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

Ejes temáticos	Número de solicitudes	%
Asesorías y/o consultas temas generales	98,5	28,7%
Cursos de lengua de señas	78,5	22,9%
Asesorías y/o consultas inclusión laboral	46,5	13,6%
Asesorías y/o consultas inclusión educativa	48	14,0%
Intérpretes	34	9,9%
Certificado de discapacidad	24,5	7,1%
Asesorías y/o consultas contenidos accesibles	13	3,8%
<b>Total</b>	<b>343</b>	<b>100,0%</b>

En relación al eje de Asesorías y/o Consultas generales que corresponden al 28,7% de las PQRSD, los temas consultados fueron solicitudes de información y de asesorías.

Otro de los ejes temáticos consultados fue el de solicitud de curso de lengua de señas colombiana, con el 22,9%. Al hacer un comparativo con el informe del trimestre anterior se evidencia un leve aumento en esta consulta de información por parte de la ciudadanía.

Las solicitudes de Asesoría y/o consultas de inclusión laboral representan un 13,6%, inclusión educativa un 14,0% e intérpretes el 9,9%. El tema de certificado de discapacidad es del 7,1%, asesorías y/o consultas contenidos accesibles el 3,8%.



En el proceso de tipificación de las PQRSD, hubo algunos requerimientos que tenían dos consultas. En esta medida, para darle validez a todas las consultas, se clasificaron en ambas temáticas consultadas dando un valor de 0,5. Ejemplo de ello fue el de una consulta que tenía en contenido “curso virtual de lengua de señas e inclusión laboral”. En este sentido, se tipificó con un valor de 0,5 para un ítem y otro 0,5 para el otro. Se hizo este cálculo con el objetivo de brindar la mayor veracidad en los datos.

#### 4. TIPO DE REQUERIMIENTO:

En el cuarto trimestre de 2018 los ciudadanos presentaron al INSOR 343 PQRSD. 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 octubre a diciembre del año 2018.

CONCEPTO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Número de PQRSD	149	137	57
Número de solicitudes de información	149	137	57
Número derechos de petición	149	137	57
Número de solicitudes de información que han sido recibidos y trasladados por competencia	1	1	2
Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada	0	0	0

Durante el periodo se hizo traslado por competencia de los siguientes radicados: 20182500013739 a la Alcaldía Mayor de Bogotá; 2018250001779 y 20182500018109 al Ministerio de Salud, y 20182500017559 al Instituto Nacional para Ciegos INCI.

Es importante mencionar que en aras de mejorar la articulación interinstitucional se llevaron a cabo reuniones con oficinas de servicio al ciudadano de otras entidades, que para este trimestre fueron la Alcaldía Mayor de Bogotá, El Departamento de Prosperidad Social y el Ministerio de Tecnologías de la información.

#### 5. PQRSD POR DEPENDENCIA

A continuación, se presentan el número de PQRSD asignadas por cada una de las dependencias, el mayor número de PQRSD fueron gestionadas por Servicio al ciudadano con **69%** es decir 238 requerimientos, seguido por la Subdirección de Promoción y Desarrollo con **13%** que corresponde a 46 requerimientos. En tercer lugar, se encuentra la Subdirección de Gestión Educativa con **10%** correspondiente a 33 requerimientos.

Dependencia	PQRSD POR DEPENDENCIA - CANTIDAD	PQRSD POR DEPENDENCIA %
Servicio al Ciudadano	238	69%
Promoción y Desarrollo	46	13%
Gestión Educativa	33	10%



Dependencia	PQRSD POR DEPENDENCIA - CANTIDAD	PQRSD POR DEPENDENCIA %
Oficina Jurídica	9	3%
SG- Talento Humano	6	2%
Comunicaciones	6	2%
DG- Asesoría de Planeación y Sistemas	2	1%
Gestión Financiera	1	0,3%
SG- Servicios Administrativos	1	0,3%
Secretaria General	1	0,3%
<b>Total general</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>

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

Para este periodo de tiempo de las 343 PQRSD recibidas, por términos de ley, 304 solicitudes requerían respuesta durante el trimestre y 39 PQRSD tienen plazo de respuesta durante el mes de enero de 2019. En el siguiente informe trimestral se reportará el seguimiento a estas solicitudes.



De los 343 requerimientos recibidos para respuesta en este trimestre 339, es decir el 99% respondieron en términos de ley y 4 que corresponden al 1% 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.

Durante este trimestre se implementó una estrategia de seguimiento semanal a los requerimientos activos en el aplicativo, enviando correo a los líderes de proceso con el objetivo de que cada área verificara la respuesta oportuna a los mismos.



## 7. PQRSD RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO

A continuación, se presenta en detalle las PQRSD recibidas durante el periodo para respuesta en el periodo que fueron contestadas fuera de tiempo:

No.	RADICADO	DEPENDENCIA	DÍAS HÁBILES DE VENCIMIENTO
1	20182500015769	DG-Asesoría de Planeación y Sistemas	2 días
2	20182500017599	Gestión Educativa	1 día
3	20182500015859	Gestión Educativa	4 días
4	20182500018149	Promoción y Desarrollo	2 días

Al realizar un análisis de las causas de la extemporaneidad en las respuestas se detectó lo siguiente: 20182500017599, fue archivado por error involuntario en el momento de redireccionarse; 20182500018149, el aplicativo presentó una anomalía en el momento de asignar la PQRSD y quedó en la bandeja del primer usuario, este error fue reportado al área de tecnología.

Al hacer un comparativo con el informe PQRSD del trimestre anterior, se observa la disminución de las PQRSD respondidas fuera de tiempo en la entidad, lo cual refleja un balance positivo sobre la concientización de los funcionarios de la entidad por brindar una respuesta oportuna al ciudadano en la menor brevedad posible.

Desde la coordinación de Servicio al Ciudadano durante este trimestre se han enviado a los líderes de proceso reportes sobre las PQRSD activas en el sistema con el objetivo de que haya un mayor seguimiento por parte de los responsables de dar respuesta, así mismo el grupo de Servicio al Ciudadano recibió capacitación por parte del *Grupo de promoción para la articulación de derechos*, para contar con mayores elementos de atención y brindar mayor agilidad en las respuestas.

## 8. SEGUIMIENTO DE PQRSD RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE ANTERIOR

Durante el III Trimestre de 2018 se recibieron 122 requerimientos para dar respuesta en el IV trimestre, de las cuales se respondieron a tiempo 111, y fuera de tiempo 11 PQRSD. No se evidenció ninguna PQRSD pendiente de cierre.

No.	Radicado	Dependencias	Días hábiles de vencimiento
1	20182500014549	Gestión Educativa	13 días
2	20182500014259	Gestión Educativa	1 días
3	20182500014209	Gestión Educativa	2 días
4	20182500014109	Gestión Educativa	3 días
5	20182500013619	Gestión Educativa	23 días
6	20182500014839	Promoción y Desarrollo	1 días
7	20182500013719	Servicio al ciudadano	7 días
8	20182500013689	Servicio al ciudadano	7 días
9	20182500014149	Secretaría General	27 días



No.	Radicado	Dependencias	Días hábiles de vencimiento
10	20182500014689	Comunicaciones	3 días
11	20182500014519	Talento Humano	1 días

Al realizar la revisión de estos casos se identificó que en el caso de los radicados 20182500014549, 20182500014259, 20182500014209, y 20182500014109 de Gestión Educativa se detectó una duplicidad en el usuario del subdirector lo cual fue revisado con el área de sistemas y ajustado; en los radicados 20182500013719 y 20182500013689 de servicio al Ciudadano se identificó que estos se encontraban en el usuario de una contratista que ya había finalizado el contrato, se pidió al área de sistemas bloquear el usuario.

Otras causas identificadas fueron no revisión del usuario de ORFEO, desconocimiento de las diferentes bandejas en el caso de los PQRSD devueltos y demoras en las revisiones de las respuestas cuando se involucran más de dos áreas.

Con el objetivo de mejorar la oportunidad en las respuestas brindadas por la entidad, en el mes de diciembre, se realizó una capacitación sobre ley antitrámites y gestión de PQRSD con el apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública. A esta capacitación asistieron 42 funcionarios y contratistas.

## 9. PQRSD PENDIENTES DE RESPUESTA

Respecto a las PQRSD recibidas en el trimestre para dar respuesta durante este periodo se observó que todas fueron contestadas.

## 10. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA

El promedio de días hábiles de respuesta al ciudadano por parte del INSOR es de 6 días.

Dependencia	NUMERO DE PQRSD	DIAS DE PROMEDIO DE RESPUESTA
Servicio al Ciudadano	205	3 días
Promoción y Desarrollo	44	5 días
Gestión Educativa	30	8 días
Oficina Jurídica	9	5 días
Comunicaciones	6	4 días
SG- Talento Humano	5	9 días
DG- Asesoría de Planeación y Sistemas	2	14 días
Secretaría General	1	9 días
Gestión Financiera	1	1 día
SG- Servicios Administrativos	1	1 día
<b>TOTAL</b>	<b>304</b>	<b>6 días</b>





## 11. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Si bien se ha presentado una disminución considerable de las PQRSD con respuesta extemporánea, se debe continuar el trabajo articulado con las áreas para aumentar el nivel de cumplimiento, lo que implica seguimiento de los requerimientos por parte de los responsables de dar respuesta con el apoyo de la Oficina de Servicio al Ciudadano, refuerzo continuo sobre el manejo del aplicativo, capacitación bidireccional, así como trabajo conjunto con el área de Sistemas para el óptimo manejo de las herramientas tecnológicas.

De igual forma se debe continuar con la gestión interinstitucional, puesto que permite mayor celeridad y asertividad en los traslados por competencia.

En cuanto a los canales de atención, se observa la necesidad de una mayor promoción de la video llamada en Lengua de Señas Colombiana que se realiza a través de SKYPE.