

República de Colombia  
Ministerio de Educación Nacional



INFORME:

# Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

Primer Trimestre 2017 (Enero – Marzo)

*Autor: Oficina de Atención al Ciudadano*

**Fecha: 07 de Abril de 2017**

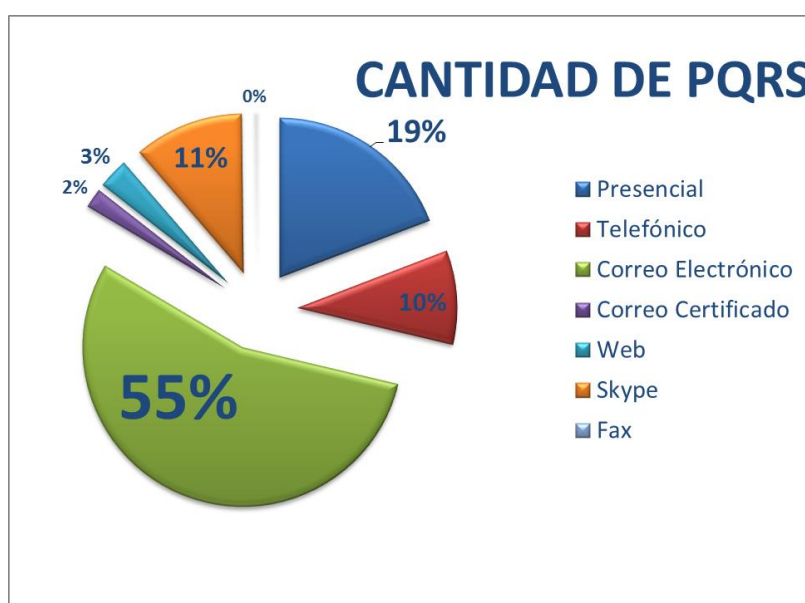
El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, en cumplimiento de su misión: “Orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia” y de lo estipulado en por la Ley de Transparencia y el Derecho a la Información Pública, la estrategia Gobierno en Línea y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, presenta desde la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) el informe de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al primer trimestre del año 2017 (01 de Enero al 31 Marzo).

Los temas tenidos en cuenta en este informe son los siguientes:

- A. CANTIDAD DE PQRS ATENDIDAS POR CANAL**
- B. TIPO DE USUARIO**
- C. ESTADO GENERAL Y POR DEPENDENCIA DE LOS REQUERIMIENTOS**
- D. PQRS RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO**
- E. SEGUIMIENTO A PQRS PENDIENTES POR DEPENDENCIA**
- F. PQRS VENCIDOS POR DEPENDENCIA**
- G. TIPO DE REQUERIMIENTO**
- H. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA Y EJE TEMÁTICO**
- I. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA**
- J. ASPECTOS A MEJORAR**

## A.CANTIDAD DE PQRS ATENDIDAS POR CANAL

CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE PQRS	PORCENTAJE
Presencial	<b>105</b>	19%
Telefónico <sup>i</sup>	<b>52</b>	10%
Correo Electrónico	<b>300</b>	55%
Correo Certificado	<b>11</b>	2%
Web	<b>17</b>	3%
Skype <sup>ii</sup>	<b>61</b>	11%
Fax	<b>1</b>	0%
<b>TOTAL</b>	<b>547</b>	100%



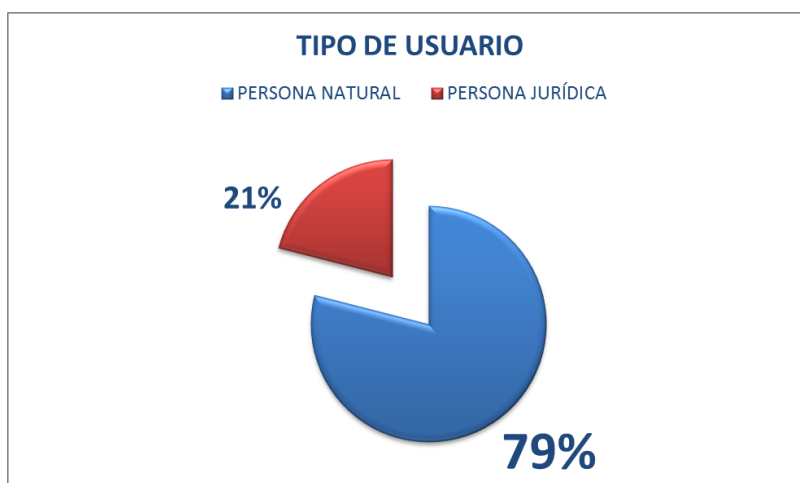
De los **547** requerimientos recibidos en la entidad en el Primer Trimestre de 2017, **105** que corresponde al **19%** fueron recibidos de manera presencial, **52** que corresponde al **10%** fueron recibidos por la línea telefónica, **300** que corresponde al **55%** fueron recibidos por correo electrónico, **11** que corresponde al **2%** fueron recibidos por correo certificado, **17** que corresponde al **3%** fueron recibidos por web, **61** que corresponde al **11%** fueron recibidos por Skype y **1** que corresponde al **0%** fue recibido vía Fax. El canal más usado por los ciudadanos durante el Primer Trimestre del 2017 para establecer contacto con la entidad es fue el correo **contacto@insor.gov.co**.

<sup>i</sup> **Telefónico:** en 40 de las 52 llamadas reportadas se le solicitó al ciudadano aclarar la naturaleza y contenido de su requerimiento vía correo electrónico y no se recibió respuesta. Este proceso de aclaración de información se realiza debido a que la información suministrada por los ciudadanos en muchos casos es insuficiente para radicar su solicitud y gestionar la respuesta.

<sup>ii</sup> **Skype:** los datos del Skype son registrados manualmente en una matriz interna, debido a que el aplicativo Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) no cuenta con la parametrización para la inclusión de esta información.

## B. TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
432	115



De los **547** requerimientos recibidos en la entidad en el Primer Trimestre de 2017, **432** que corresponden al **79%**, han sido realizados por Personas Naturales, mientras que **115**, que corresponden al **21%**, fueron realizados por Personas Jurídicas.

Esta información está siendo recolectada en el marco del ejercicio institucional del INSOR para la caracterización del ciudadano. Para la elaboración de dicho ejercicio se tienen en cuenta, entre otras cosas, las temáticas más frecuentemente abordadas por cada tipo de usuario.

## C. ESTADO GENERAL Y POR DEPENDENCIA DE LOS REQUERIMIENTOS

ESTADO GENERAL DE LOS REQUERIMIENTOS		
Asignado	En Trámite	Finalizado
43	6	498

Del total de requerimientos registrados por los diferentes canales de atención al ciudadano, **43** se encuentran Asignados, **6** En Trámite y **498** Finalizados.

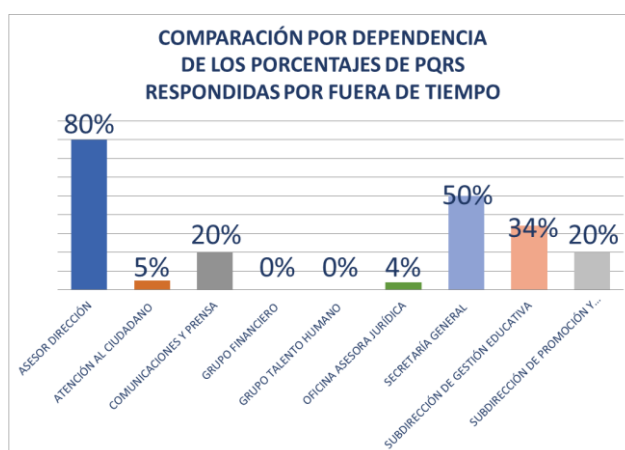


ESTADO DE LOS REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA		
Dependencias	Estado	Total
ASESOR DIRECCIÓN	Asignado	2
	Finalizado	3
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Asignado	4
	Finalizado	326
COMUNICACIONES Y PRENSA	En trámite	1
	Finalizado	4
GRUPO FINANCIERO	Asignado	1
	Finalizado	1
GRUPO TALENTO HUMANO	Asignado	1
	Finalizado	6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	Asignado	2
	Finalizado	24
SECRETARÍA GENERAL	Asignado	3
	Finalizado	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA	Asignado	19
	En trámite	2
	Finalizado	59
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	Asignado	11
	En trámite	3
	Finalizado	74
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>547</b>

## D. PQRS RESPONDIDAS FUERA DE TIEMPO

A continuación se presentan por Dependencia las PQRS respondidas por fuera de tiempo, así como el porcentaje de estas respecto al total de requerimientos registrados por Dependencia:

Dependencia	Cantidad de PQRS respondidas por fuera de tiempo	Porcentaje de PQRS respondidas por fuera de tiempo respecto al total de requerimientos por Dependencia	Total de PQRS por Dependencia
ASESOR DIRECCIÓN	4	80%	5
ATENCIÓN AL CIUDADANO	18	5%	330
COMUNICACIONES Y PRENSA	1	20%	5
GRUPO FINANCIERO	0	0%	2
GRUPO TALENTO HUMANO	0	0%	7
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	4%	26
SECRETARÍA GENERAL	2	50%	4
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA	27	34%	80
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	18	20%	88
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>13%</b>	<b>547</b>



De las **547** PQRS registradas por las diferentes Dependencias del INSOR, **71**, que corresponden al 13% del total, no fueron respondidas oportunamente.

Las diferentes Dependencias argumentan que la demora en la respuesta a las PQRS se presenta en algunos casos debido al desconocimiento que tienen los profesionales acerca del funcionamiento de la plataforma del SAC. Si bien a los correos institucionales llegan avisos sobre la asignación de cada caso, y la OAC envía periódicamente alertas para recordar el tiempo límite para responder, los profesionales no tienen presente estos avisos y no responden oportunamente a las PQRS. Esto también sucede, argumentan algunos, debido a la carga laboral con la que cuentan; algunos viajan a comisiones y les es muy difícil revisar su correo electrónico, incluso la revisión de la plataforma (cosa que solo puede hacerse desde las instalaciones del INSOR) es imposible de hacer.

En otros casos los profesionales emiten respuestas y no las reportan oportunamente en el SAC. Aunque la respuesta se ha generado y se ha establecido contacto directamente con el ciudadano (a través del correo o vía telefónica), en el SAC continua apareciendo el requerimiento y por lo tanto se continua contando el tiempo hasta que se registre por este medio la respuesta y la finalización de cada caso.

## E. SEGUIMIENTO A PQRS PENDIENTES POR DEPENDENCIA

### - ESTADO ACTUAL DE LAS PQRS REPORTADAS COMO VENCIDAS EN EL INFORME DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2016:

En este aparte se presenta el estado a fecha del 31 de Marzo de 2017 de las PQRS que se reportaron como vencidas en el informe correspondiente al trimestre inmediatamente anterior (Octubre-Diciembre de 2016):

RADICADO	DEPENDENCIA	ESTADO	FECHA DE FINALIZACIÓN
2016PQR1253	SECRETARÍA GENERAL	FINALIZADO	13/02/2017
2016PQR1112	SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	FINALIZADO	10/02/2017
2016PQR1276	SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	FINALIZADO	09/02/2017
2016PQR1310	ATENCIÓN AL CIUDADANO	FINALIZADO	07/02/2017
2016PQR1299	SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	FINALIZADO	24/02/2017
2016PQR1216	SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	FINALIZADO	03/03/2017
2016PQR1213	SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	FINALIZADO	09/02/2017
2016PQR981	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA	FINALIZADO	07/03/2017
2016PQR1124	SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	FINALIZADO	13/02/2017
2016PQR1122	SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	FINALIZADO	09/02/2017
2016PQR963	SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	FINALIZADO	14/02/2017
2016PQR964	SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	FINALIZADO	14/02/2017
2016PQR537 <sup>iii</sup>	SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	ASIGNADO	-

<sup>iii</sup> El caso registrado con el radicado **2016PQR537**, creado el 30/06/2016 se encuentra abierto, aunque en el reporte generado por el SAC para la fecha de corte de este informe no aparece. La Dependencia responsable de este requerimiento es la Subdirección de Promoción y Desarrollo

- **ESTADO ACTUAL DE LAS PQRS SIN FINALIZAR CORRESPONDIENTES AL INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2017:**

Adicionalmente, con el fin de llevar el seguimiento en el informe correspondiente al Segundo Trimestre de 2017, se presentan por Dependencia los números de radicados sin finalizar a fecha de corte 31 de marzo de 2017:

DEPENDENCIAS	ESTADO	RADICADO		
ASESOR DIRECCION	Asignado	2017PQR363		
		2017PQR401		
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Asignado	2017PQR382	2017PQR417	
		2017PQR406	2017PQR430	
COMUNICACIONES Y PRENSA	En tramite	2017PQR387		
GRUPO FINANCIERO	Asignado	2017PQR439		
GRUPO TALENTO HUMANO	Asignado	2017PQR400		
OFICINA ASESORA JURIDICA	Asignado	2017PQR391	2017PQR434	
SECRETARIA GENERAL	Asignado	2017PQR280	2017PQR421	
		2017PQR374		
SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA	Asignado	2017PQR231	2017PQR408	
		2017PQR232	2017PQR418	
		2017PQR320	2017PQR419	
		2017PQR326	2017PQR424	
		2017PQR334	2017PQR426	
		2017PQR335	2017PQR428	
		2017PQR347	2017PQR429	
		2017PQR357	2017PQR432	
		2017PQR362	2017PQR436	
			2017PQR443	
	En tramite	2017PQR394	2017PQR405	
SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO	Asignado	2017PQR327	2017PQR376	
		2017PQR329	2017PQR383	
		2017PQR341	2017PQR384	
		2017PQR354	2017PQR396	
		2017PQR375	2017PQR412	
			2017PQR420	
	En tramite	2017PQR425		
2017PQR433				
2017PQR444				

Periódicamente la OAC genera alertas acerca del estado de las PQRS registradas en el SAC para informar a las Dependencias al respecto y procurar la respuesta oportuna a las mismas.



## F. PQRS VENCIDOS POR DEPENDENCIA

De los 43 requerimientos que se encuentran ASIGNADOS para la fecha de corte de este informe, 3 están vencidos según el reporte arrojado por el SAC. Los casos corresponden a los siguientes números de radicado y Dependencias:

Radicado	Creación	Vencimiento	Dependencia
<u>2017PQR231</u>	23/02/2017	17/03/2017	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
<u>2017PQR232</u>	23/02/2017	17/03/2017	SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA
<u>2017PQR280</u>	06/03/2017	29/03/2017	SECRETARIA GENERAL

Adicionalmente el caso registrado con el radicado **2016PQR537**, creado el 30/06/2016 se encuentra abierto, aunque en el reporte generado por el SAC para la fecha de corte de este informe no aparece. La Dependencia responsable de este requerimiento es la Subdirección de Promoción y Desarrollo.

## G. TIPO DE REQUERIMIENTO

La tipología aquí suministrada corresponde a la encontrada actualmente en el Sistema de Atención al Ciudadano (SAC). Las solicitudes realizadas por los ciudadanos fueron en su mayoría **CONSULTAS** con un total de **519**, seguido por **PETICIONES** con un total de **10**. Por otro lado, las **INVITACIONES** (5), las **SUGERENCIAS** (4) y los **TRÁMITES** (9), son los menos usados por parte de los ciudadanos.

En cuanto a las **QUEJAS** y los **RECLAMOS** se concluye que durante el primer trimestre de 2017 no se presentó ningún requerimiento de este tipo.



TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Consulta	519
Invitación	5
Petición	10
Sugerencia	4
Trámite	9
<b>TOTAL</b>	<b>547</b>

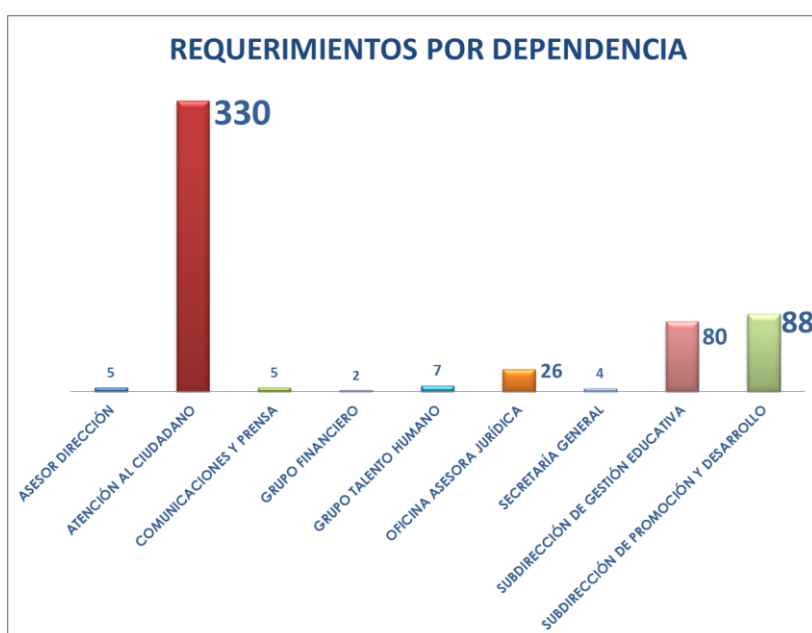
## H. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA Y EJE TEMÁTICO

En la siguiente tabla se presentan las diferentes Dependencias del INSOR y la cantidad de requerimientos asignado, discriminados por los diferentes ejes temáticos:

DEPENDENCIAS	EJE TEMÁTICO	TOTAL	
<b>ASESOR DIRECCIÓN</b>	Solicitud de información de INSOR	5	5
<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Asesoría a empresas para la vinculación laboral de personas sordas	3	330
	Asesorías y Consultas	126	
	Certificación de intérpretes	4	
	Consulta en capacitación de LSC	15	
	Consultas externas o peticiones externas particulares, peticiones que llegan de despachos judiciales por acciones populares, acciones de tutela.	1	
	Cotizaciones y/o recepción de ofertas de proveedores	1	
	Direccionamiento hojas de vida comunidad sorda	67	
	Hojas de vida persona oyente	14	
	Información cursos de LSC	13	
	Intérpretes (certificados, formación, normalización y contratación)	1	
	Modelos Lingüísticos	7	
	Orientación para la consecución de la libreta militar para los sordos	4	
	Servicios educativos a la población sorda (preescolar, básica primaria, básica secundaria, media, instituciones educativas y padres de familia)	5	
	SFW instalar aplicativos / software	1	
	Solicitud de información de intérpretes	5	
	Solicitud de intérpretes	14	
	Solicitud venta y/o donación de publicaciones	2	
	Solicitudes de Asesoría y Asistencia Técnica en servicios educativos a la población sorda	1	
	Solicitudes de Asesoría y Consultas por demanda	44	
	Solicitudes de instituciones educativas	1	
Transición y educación básica	1		
<b>COMUNICACIONES Y PRENSA</b>	Asesorías y consultas	2	5
	Solicitud de información de INSOR	3	
<b>GRUPO FINANCIERO</b>	Informes varios	2	2
<b>GRUPO TALENTO HUMANO</b>	Certificaciones laborales	1	7
	Documentos a entidades control	2	
	Hojas de vida persona oyente	4	
<b>OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	Contratistas	1	26
	Demandas Judiciales	6	
	Despachos Judiciales	6	
	Órganos de Control	5	
	Solicitud de intérpretes	6	
	Solicitudes de Ministerios	2	

SECRETARÍA GENERAL	Doc. del Ministerio de Educación Nacional	1	4
	Resoluciones	1	
	Solicitudes de los servidores del INSOR	2	
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA	Certificación de Intérpretes	6	80
	Educación Media y Superior	9	
	Información cursos de LSC	2	
	Intérpretes (certificados, formación, normalización y contratación)	7	
	Modelos Lingüísticos	8	
	Primera Infancia niños de 0 a 6 años(educación inicial y padres de familia)	7	
	Pruebas Saber 11- población sorda	4	
	Servicios educativos a la población sorda (preescolar, básica primaria, básica secundaria, media, instituciones educativas y padres de familia)	23	
	Solicitudes de asesoría y consultas por demanda	14	
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	Asesoría a empresas para la vinculación laboral de personas sordas	10	88
	Consultas estadísticas/bases de datos-Observatorio Social	5	
	Direccionamiento hojas de vida comunidad sorda	25	
	Lenguaje y cultura	1	
	Orientación para la consecución de la libreta militar para los sordos	1	
	Preguntas o inquietudes sobre reglamentación, normatividad para la inclusión social	2	
	Solicitudes de asesoría y consultas por demanda	44	
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>547</b>

De los requerimientos recibidos, se evidencia que la mayoría son respondidos a través de la **Oficina de Atención al Ciudadano (OAC)** con **330**. Seguido por las **Subdirecciones de Promoción y Desarrollo** con **88** solicitudes y **Gestión Educativa** con **80** solicitudes.

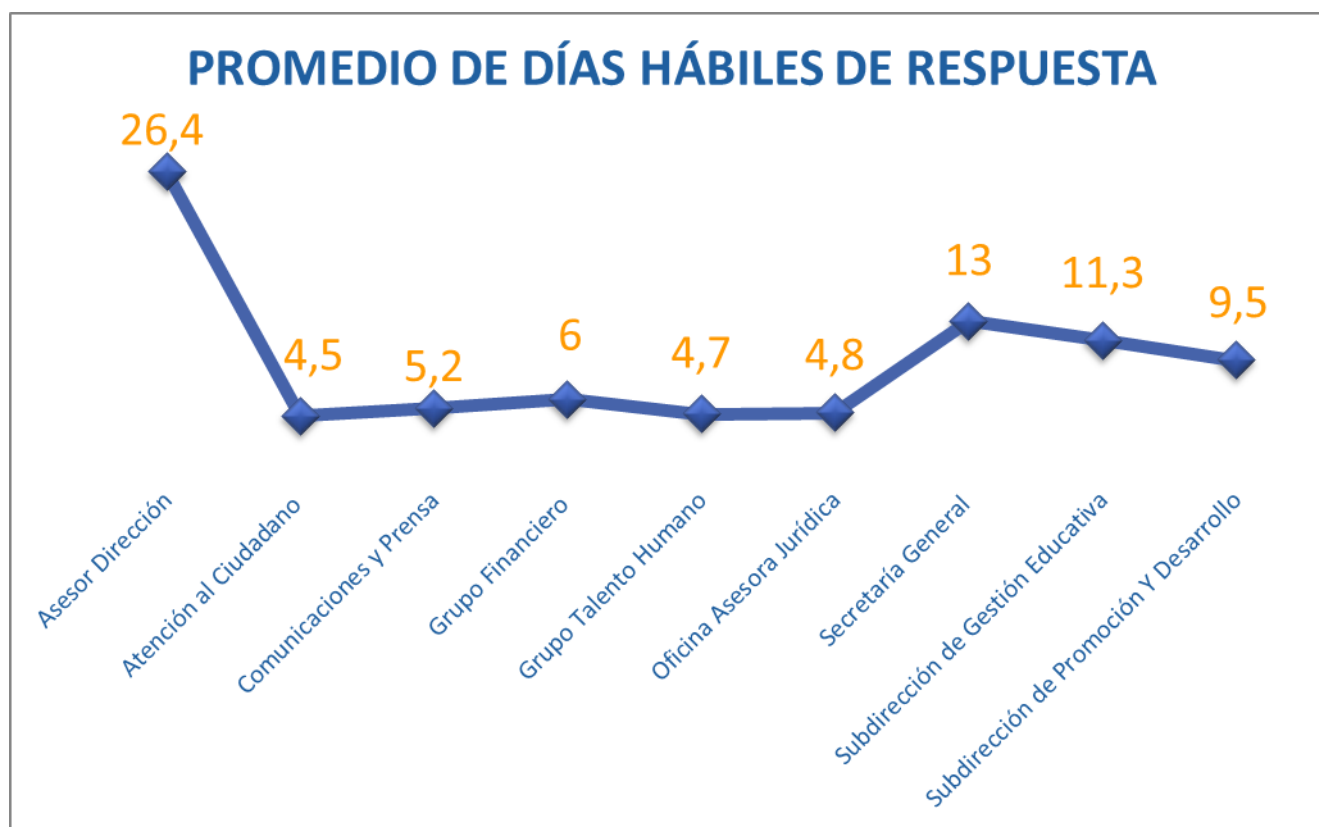


Las solicitudes más frecuentes tienen que ver con **Asesorías y Consultas (incluyendo Solicitudes de asesoría y consultas por demanda)-230 PQRS-**, seguido por **Direccionamiento hojas de vida comunidad sorda -92 PQRS-** y finalmente por **Servicios educativos a la población sorda (preescolar, básica primaria, básica secundaria, media, instituciones educativas y padres de familia)- 28 PQRS-**.

## I. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	Promedio de días de Respuesta
Asesor Dirección	26,4
Atención al Ciudadano	4,5
Comunicaciones y Prensa	5,2
Grupo Financiero	6,0
Grupo Talento Humano	4,7
Oficina Asesora Jurídica	4,8
Secretaría General	13,0
Subdirección de Gestión Educativa	11,3
Subdirección de Promoción Y Desarrollo	9,5
<b>PROMEDIO GENERAL DEL INSOR</b>	<b>7,08</b>

En términos generales el promedio de días hábiles de respuesta de la Institución es de 7,08 lo que refleja una disminución considerable en el tiempo de respuesta respecto al informe inmediatamente anterior que correspondía a 17 días.



## J. ASPECTOS A MEJORAR

- Reformulación de los Ejes Temáticos por Dependencia, que facilite la asignación de los requerimientos de acuerdo a la naturaleza de los mismos.
- Disminución de tiempos de respuesta a los PQRS. Si bien el promedio de respuesta institucional ha disminuido, se evidencia que algunas Dependencias superan el tiempo reglamentario por ley para la gestión de los requerimientos.
- Sensibilización interna respecto a la necesidad de responder oportunamente las PQRS.
- Familiarización por parte de los profesionales de las diferentes Dependencias del INSOR con la plataforma del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC).
- Actualización de preguntas frecuentes para la reducción en el direccionamiento de los requerimientos a otras Dependencias diferentes a la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC).
- Con el fin de llevar a cabo la trazabilidad correspondiente a la totalidad de las atenciones hechas presencialmente por los servidores del INSOR, tanto en las instalaciones de la entidad como en las visitas a territorio, se requiere por parte de las Subdirecciones la entrega oportuna de los registros de los requerimientos a la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC).

**Aprobó:** PAOP, Secretario General.

**Revisó:** BJPR, Coordinadora de la Oficina de Atención al Ciudadano.

**Proyectó:** LAAA, Profesional Universitario- Oficina de Atención al Ciudadano.