

República de Colombia  
Ministerio de Educación Nacional



INFORME:  
**Recepción de Peticiones,  
Quejas, Reclamos y  
Sugerencias (PQRS)**  
Primer Trimestre 2018 (Enero-Marzo)

*Autor: Oficina de Servicio al Ciudadano 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 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 Servicio al Ciudadano (OSC) el informe de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondiente al primer trimestre del año 2018 (01 de enero al 31 de marzo de 2018).

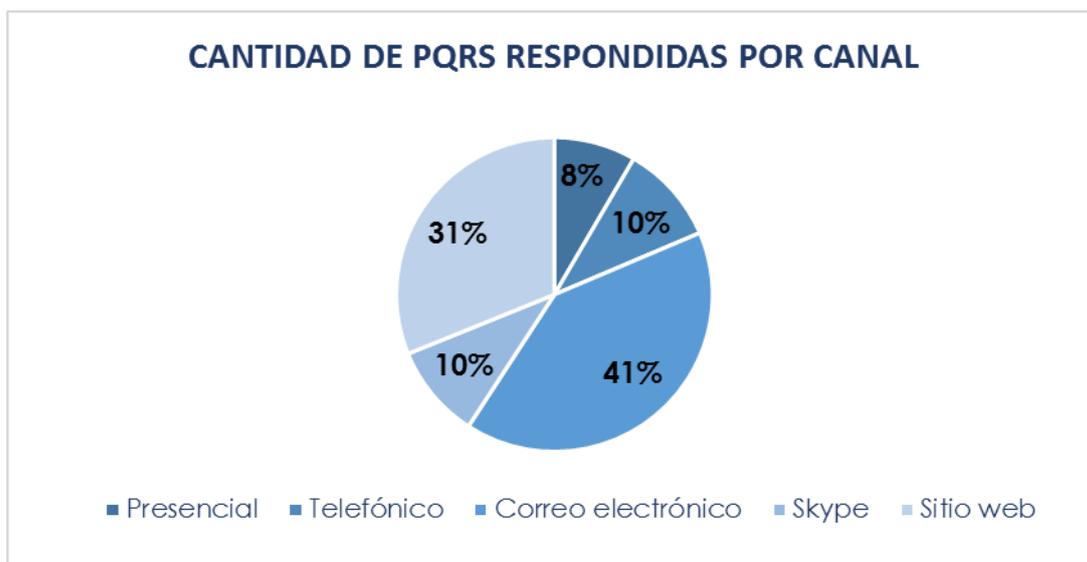
Los temas tenidos en cuenta en este informe son los siguientes:

- 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. TIPO DE REQUERIMIENTO**
- G. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA Y EJE TEMÁTICO**
- H. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA**
- I. ANALISIS Y ASPECTOS A MEJORAR**



## A. CANTIDAD DE PQRS ATENDIDAS POR CANAL

CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD DE PQRS	PORCENTAJE
Presencial	32	8%
Telefonica	39	10%
Correo electrónico	155	41%
Skype	37	10%
Sitio web	119	31%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>



De los **382** requerimientos recibidos en la entidad en el Primer Trimestre de 2018, **155** fueron recibidos por correo electrónico, **39** fueron recibidos vía telefónica, **32** fueron recibidos vía presencial, **37** vía Skype y **119** fueron recibidas por sitio web. El canal más usado por los ciudadanos para establecer contacto con la entidad durante el Primer Trimestre del 2018 fue el correo electrónico.



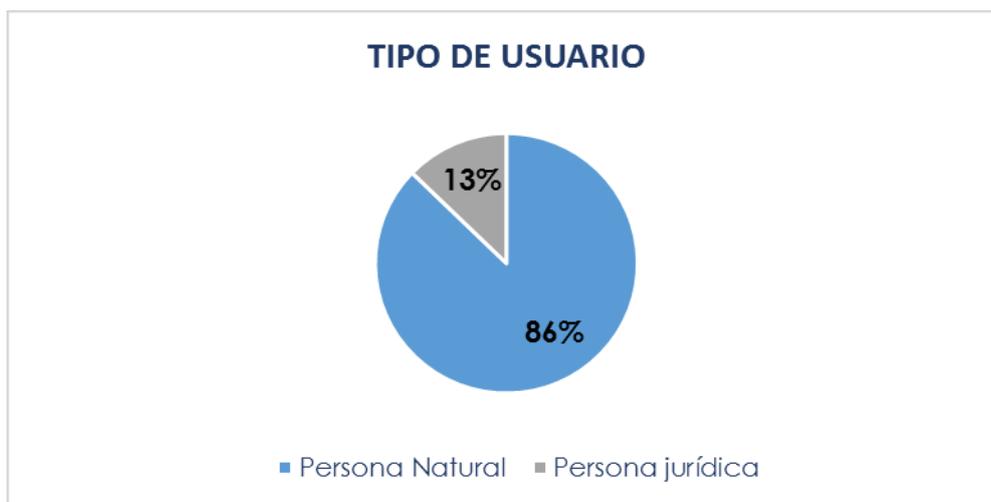
## B. NUMERO DE PQRS DESAGREGADAS POR MES:

De acuerdo a los registros de información, hubo un total de **379** derechos de petición de información y 3 invitaciones.

	ENERO	FEBRERO	MARZO
Número de PQRS	105	187	90
Número de solicitudes de información	105	185	89
Número derechos de petición	105	185	89
Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa	0	0	0
Número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada	0	0	0

## C. TIPO DE USUARIO

TIPO DE USUARIO	
PERSONA NATURAL	PERSONA JURÍDICA
<b>328</b>	<b>48</b>





De los **382** requerimientos recibidos en la entidad en el Tercer Trimestre de 2017, **328** que corresponden al 86%, han sido realizados por Personas Naturales, y 48 que corresponden al 13%, fueron realizados por Personas Jurídicas.

Es importante anotar que algunos de los requerimientos de información (de Skype) fueron desistimientos tácitos. Al ser solicitudes incompletas por parte de la ciudadanía, algunos no se pudieron identificar en relación a si eran personas naturales o jurídicas. En total fueron seis (6) de ellos, del total de requerimientos de información.

### D. ESTADO GENERAL DE LOS REQUERIMIENTOS

Durante el primer trimestre de 2018 ocurrieron diferentes situaciones derivadas del cambio de sede, suspensión temporal de los correos institucionales y particularmente el cambio del sistema para gestión de PQRSD, pasamos del SAC al sistema de gestión documental ORFEO. Estas situaciones derivadas del proceso de modernización del INSOR, llevaron a que Servicio al ciudadano generara un plan de contingencia que permitiera continuar con la atención a los ciudadanos por los diferentes canales, de modo que no se afectara la calidad y oportunidad en las respuestas

Mientras entraba en funcionamiento el nuevo módulo para la gestión de PQRSD, en el mes de enero se creó un formulario gmail, las repuestas se enviaron a través de correo electrónico. A mediados de febrero de 2018, entró en funcionamiento el sistema de gestión documental ORFEO, a partir de ese momento todas las solicitudes que ingresaron por los diferentes canales oficiales de atención, se centralizaron en este sistema. Durante los meses de febrero y marzo continuaron ingresando solicitudes por el SAC



A comienzos de marzo del presente año, se inició la elaboración de una base de datos que compila la información del formulario WEB, el SAC y ORFEO, identificando la necesidad de parametrización del sistema para la gestión de PQRSD ya que no arroja algunos datos necesarios para verificar la oportunidad en la respuesta. Al identificar el faltante de información, se dio aviso al proveedor, a partir de ese momento se vienen llevando a cabo ajustes en el sistema, hasta llegar a una solución definitiva.

Paralelo a esta gestión se optó por completar los datos manualmente, es de decir, se indagó con las distintas áreas las fechas de finalización de las PQRSD, labor que resultó compleja ya que era necesario que cada profesional se remitiera a los correos enviados a los ciudadanos para identificar la fecha, resultado de esta indagación se obtuvo un total de **303** requerimientos finalizados. Cabe anotar que no todos los profesionales reportaron la información solicitada, por motivos de tiempo y por lo dispendioso que resultaba el ejercicio.

A partir de estas consultas, se analiza que del total de **382** requerimientos, se logró recolectar el 79% de información que se relaciona con los PQRSD que fueron finalizados por parte de las dependencias.

Teniendo en cuenta las dificultades para la recolección e ingreso manual de información, no es posible identificar con certeza las PQRSD resueltas fuera de tiempo, lo que planteó la urgencia de continuar trabajando con el proveedor en la parametrización del sistema, de manera que el informe de PQRDS de segundo trimestre del 2018 permita identificar plenamente esta información, paralelo a las acciones de Servicio al ciudadano encaminadas a que ninguna PQRSD se responda fuera de los tiempos establecidos.



## E.SEGUIMIENTO A PQRS PENDIENTES POR DEPENDENCIA

- ESTADO ACTUAL DE LAS PQRS REPORTADAS COMO VENCIDAS EN EL INFORME DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2017:

En este aparte se presenta el estado a la fecha del 31 de MARZO de 2018 de las PQRS que se reportaron como vencidas en el informe correspondiente al trimestre inmediatamente anterior (Octubre - Diciembre de 2017):

Radicado	Dependencia	ESTADO	FECHA DE FINALIZACIÓN
2017PQR1723	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	17/01/2018
2017PQR1734	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	16/01/2018
2017PQR1757	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	25/01/2018
2017PQR1744	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	19/01/2018
2017PQR1741	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	19/01/2018
2017PQR1609	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	18/12/2017
2017PQR1733	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	19/01/2018
2017PQR1572	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	13/12/2017
2017PQR1539	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	28/11/2017
2017PQR1527	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	28/11/2017
2017PQR1409	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	28/11/2017
2017PQR1499	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	27/11/2017
2017PQR1479	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	24/11/2017
2017PQR1397	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	31/10/2017
2017PQR1375	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	30/10/2017
2017PQR1372	Subdirección de Gestión Educativa	Finalizado	27/10/2017
2017PQR1689	Subdirección de Promoción y Desarrollo	Finalizado	26/01/2018
2017PQR1722	Subdirección de Promoción y Desarrollo	Finalizado	25/01/2018
2017PQR1532	Subdirección de Promoción y Desarrollo	Finalizado	27/11/2017
2017PQR1559	Subdirección de Promoción y Desarrollo	Finalizado	24/11/2017
2017PQR1447	Subdirección de Promoción y Desarrollo	Finalizado	15/11/2017
2017PQR1390	Grupo financiero	Finalizado	30/10/2017
2017PQR1707	Servicios administrativos	Finalizado	16/01/2018
2017PQR1745	Oficina de Servicio al Ciudadano	Finalizado	18/01/2018
2017PQR1738	Oficina de Servicio al Ciudadano	Finalizado	12/01/2018
2017PQR1519	Oficina de Servicio al Ciudadano	Finalizado	24/11/2017
2017PQR1459	Oficina de Servicio al Ciudadano	Finalizado	16/11/2017

### ESTADO ACTUAL DE LAS PQRS SIN FINALIZAR CORRESPONDIENTES AL INFORME DEL CUARTO TRIMESTRE DE 2017

Dependencia	ESTADO	RADICADO
Servicios Administrativos	Finalizado	08/03/2018



## F. TIPO DE REQUERIMIENTO

En relación a las solicitudes realizadas por los ciudadanos para el **primer trimestre de 2018** fueron en su mayoría DERECHOS DE PETICION con un total de **379** requerimientos. Hubo **3** invitaciones, teniendo la salvedad de que estos requerimientos no necesitan respuesta.

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Derechos de petición	379
Invitaciones	3
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>

## G. REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIA Y EJE TEMÁTICO

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

Dependencias	Eje temático	Total
Servicio al ciudadano <b>287</b>	Asesorías y consultas	87
	Solicitud de certificados	5
	Contrataciones	1
	Curso LSC	58
	Desistimientos tácitos	12
	Educación	1
	Empleo	55
	Estudio y empleo	53
	Intérpretes	11
	Licencia de conducción	2
	Modelo lingüístico	2
Comunicaciones <b>4</b>	Asesorías y consultas	4



Gestión educativa <b>55</b>	Asesorías y consultas	36
	Contrataciones	1
	Curso LSC	3
	Educación	6
	Estudio y empleo	5
	Intérpretes	4
Promoción y desarrollo <b>31</b>	Asesorías y consultas	17
	Curso LSC	12
	Intérpretes	1
	Invitaciones	1
Talento humano <b>3</b>	Invitaciones	2
	Asesorías y consultas	1
Gestión financiera <b>2</b>	Asesorías y consultas	2

De los requerimientos recibidos, se evidencia que la mayoría son respondidos a través de la **Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC)** con **287**. Seguido por las **Subdirecciones de Gestión Educativa** con **55** solicitudes y **Promoción y Desarrollo** con **31** solicitudes.

Las solicitudes más frecuentes tienen que ver con **Consulta de capacitación en lengua de señas y asesorías y consultas**.

## H. PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA

A continuación se presenta los días hábiles de respuesta de las dependencias en las cuales se logró identificar el cierre de requerimientos.

En términos generales, el promedio de días hábiles de respuesta de la Institución es de 7,66 días.



Dependencia	Promedio de días de Respuesta
SERVICIO AL CIUDADANO	5,2
COMUNICACIONES Y PRENSA	13
GRUPO TALENTO HUMANO	1
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EDUCATIVA	9,2
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO	10
PROMEDIO GENERAL DEL INSOR	7,66



La Oficina de Servicio al Ciudadano ha respondido la mayor cantidad de requerimientos que han llegado a la institución durante el Cuarto Trimestre de 2017 (**287 PQRS**), y cuenta con el segundo promedio de días hábiles de respuesta más bajo (**5,2 días**).

## J. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- En el proceso de transición del Sistema para gestión de PQRSD SAC, la Oficina de Servicio al Ciudadano desarrolló la recepción de las PQRSD por medio de un formulario WEB, a través del cual fueron consolidadas las peticiones presentadas a través de todos los canales oficiales de atención, durante el mes de enero de 2018. A partir del mes de febrero, la entidad dio inicio a la gestión de las PQRSD por medio del sistema de gestión documental ORFEO.



- Es necesario continuar ajustando el sistema de gestión documental ORFEO, módulo PQRSD, a las necesidades institucionales, con el fin de garantizar una atención de calidad a los ciudadanos, además de contar con la información suficiente para los diferentes reportes que se generan desde esta dependencia.
- Se requiere acompañamiento permanente a los funcionarios para la gestión de PQRSD a través sistema de gestión documental ORFEO, módulo PQRSD, una vez se hagan los ajustes al sistema.
- Continuar en el ejercicio de socialización interna del Protocolo de Servicio al Ciudadano, y con ello seguir con el proceso de sensibilización a los funcionarios en relación con las respuestas a los requerimientos de información, en el marco del nuevo sistema de gestión documental ORFEO.

**Aprobó:** PAOP, Secretario General.

**Revisó:** BJPR, Coordinadora - Oficina de Servicio al Ciudadano.

**Proyectó:** SLGC, Profesional - Oficina de Servicio al Ciudadano.