# INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS - INCI

“INFORME PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (PQRSD)”

GESTIÓN HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN

Bogotá D.C

31 de diciembre de 2023

## OBJETIVO

Informar sobre la gestión de las PQRSD que se recibieron en el cuarto trimestre de 2023, a fin de realizar un control oportuno y así velar por la atención adecuada a las solicitudes que los ciudadanos requieren frente a los servicios prestados por el INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS - INCI.

## GENERALIDADES

El presente documento dará cuenta sobre la gestión de la entidad frente al trámite oportuno de las PQRSD que han realizado las diferentes dependencias de la institución, teniendo en cuenta los temas más consultados por los ciudadanos, adicionalmente se realizan algunas observaciones en pro de la mejora continua en la gestión oportuna de las PQRSD.

De otro lado, algunos indicadores que se resaltan son: la cantidad de usuarios atendidos, el uso de los canales dispuestos por la entidad, cantidad de PQRSD asignadas a las diferentes dependencias, ejes temáticos consultados, entre otros.

## RESULTADOS

Ahora bien, teniendo en cuenta que en el tercer trimestre de 2023 quedaron pendientes 52 PQRSD por responder y en fecha oportuna, se realizó la revisión de la respuesta a estos requerimientos obteniendo los siguientes datos:

De los 52 requerimientos 51 fueron atendidos dentro del término legal, mientras que 1 fueron respondidos en fechas extemporáneas, estos requerimientos estaban asignados a la dependencia de Gestión humana y de la información.

Durante el tercer trimestre de 2023. comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre de 2023, se recibieron un total de ochocientos cincuenta y dos (852) requerimientos, los cuales se clasificaron así:

**Grafica 1.** PQRSD cuarto trimestre 2023

De acuerdo con la gráfica anterior encontramos que los ciudadanos, se acercan mayormente a la institución solicitando información de interés general sobre los servicios que presta el –INCI- a la población con discapacidad visual, así como requiriendo la asistencia correspondiente para garantizar el acceso efectivo a los derechos de las personas con discapacidad visual, por lo cual es correcto afirmar que el 29,6% de los requerimientos se centran en estos temas. De otra parte, el 45,1% de requerimientos se clasifican en otros trámites que abarcan temas de situaciones administrativas que no requieren respuesta administrativa.

Por último, el 7,2% de requerimientos, se identifican como solicitudes de documentos e información en temas generales.

En cuanto al seguimiento a las respuestas a las PQRSD por parte de las diferentes dependencias se tiene en cuenta que de los 852 requerimientos 319 corresponden a PQRSD, de estas 309 se respondieron dentro de los términos establecidos por la ley, frente a 10 PQRSD que fueron contestadas en fecha extemporánea.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE PETICIÓN**  | **RESPONDIDAS EN TERMINOS** | **RESPONDIDAS EN TERMINOS VENCIDOS** | **PENDIENTES POR RESPONDER**  | **TOTAL** |
| PETICIONES GENERALES | 252 |   |   | 252 |
| PETICIONES DEL CONGRESO | 2 |   |   | 2 |
| ACCIONES DE TUTELA | 2 |   |   | 2 |
| ACCION POPULAR |   |   |   | 0 |
| DENUNCIAS |   |   |   | 0 |
| QUEJAS  |   | 1 |  | 1 |
| RECLAMOS | 1 |   |   | 1 |
| SUGERENCIAS |   |   |   | 0 |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION  | 52 | 9 | 0 | 61 |
| SUBTOTAL | 309 | 10 | 0 | 319 |
| OTROS TRAMITES | 384 |   |   | 389 |
| INFORMATIVO NO REQUIERE TRAMITE | 149 |   |   |   |
| **TOTAL** | 842 | 10 | 0 | 852 |

**Tabla 1.** Seguimiento a PQRSD tercer trimestre 2023

Ahora bien, el Instituto Nacional para ciegos –INCI-, tiene un 96,9% de efectividad en la respuesta a los requerimientos, lo que significa que hay una oportuna respuesta dentro de los términos establecidos por Ley. Sin embargo, se pudo determinar que el 3,1% equivalente a 10 requerimientos se respondieron en fecha extemporánea.

**Grafica 2.** Seguimiento PQRSD cuarto trimestre 2023

Ahora bien, frente a las dependencias que tienen radicados con respuestas fuera de términos son:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No. RADICADO** | **FECHA DE RADICADO** | **ASUNTO** | **TIPO DE PETICIÓN** | **DEPENDENCIA DE TRASLADO** | **OPORTUNIDAD DE RESPUESTA** |
| 20231130027202 | 5/10/2023 | SOLICITUD CERTIFICADO CETIL | Solicitud de Documentos o Información - CETIL | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | FUERA DE TERMINO |
| 20231130027472 | 9/10/2023 | SOLICITUD INFORMACIÓN BONO PENSIONAL - CARMEN ALICIA CORONEL DIAZ | Solicitud de Documentos o Información - CETIL | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | FUERA DE TERMINO |
| 20231130029622 | 2/11/2023 | SOLICITUD DE TRASLADO | Solicitud de Documentos o Información | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | FUERA DE TERMINO  |
| 20231130027712 | 11/10/2023 | CERTIFICACIÓN DE APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL - PATRICIA MONTES GIRALDO | Solicitud de Documentos o Información - CETIL | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | FUERA DE TERMINO |
| 20231140027722 | 11/10/2023 | SOLICITUD CETIL | Solicitud de Documentos o Información - CETIL | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | FUERA DE TERMINO |
| 20231130030222 | 9/11/2023 | SOLICITUD FORMULARIO CETIL - YEPES CAMACHO MARIA DEL ROSARIO | Solicitud de Documentos o Información - CETIL | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | FUERA DE TERMINO |
| 20231130031792 | 27/11/2023 | FORMATO SOLICITUD DE CERTIFICACIONES - DIANA PATRICIA SALAS PULIDO | Solicitud de Documentos o Información | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | FUERA DE TERMINO |
| 20231130031952 | 28/11/2023 | FORMATO SOLICITUD DE CERTIFICACIONES JAIR ANDRES URREGO REYES | Solicitud de Documentos o Información | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | FUERA DE TERMINO |
| 20231130032052 | 30/11/2023 | FORMATO SOLICITUD DE CERTIFICACIONES - SINTHYA PAMELA MARIN RODRIGUEZ | Solicitud de Documentos o Información | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | FUERA DE TERMINO |
| 20231140034572 | 19/12/2023 | QUEJA | Quejas (Funcionarios) | OFICINA ASESORA JURIDICA. | FUERA DE TERMINO |

Tabla 2. PQRSD cuarto trimestre 2023, Respondidas fuera de término

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Durante el tercer trimestre de 2023, el tiempo promedio total de respuesta fue de 5 días como se muestra en la siguiente tabla.

|  |
| --- |
| **TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA** |
| **DEPENDENCIA** | **PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS)** |
| DIRECCION GENERAL | 8 |
| OFICNA ASESORA JURIDICA  | 4 |
| ADMINSITRATIVA Y FINANCIERA | 2 |
| GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN | 9 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 0 |
| SUBDIRECCION | 6 |
| **PROMEDIO TOTAL CUARTO TRIMESTRE** | 5 |

Tabla 3. Tiempo promedio de respuesta por dependencia

## GESTIÓN PQRSD DURANTE EL TRIMESTRE

En cuanto a la medición que se realizó durante el tercer trimestre de 2023, sobre el tiempo de respuesta a las PQRSD mensualmente se obtuvo el siguiente resultado en promedio de días:

|  |
| --- |
| **GESTION PQRSD TIEMPOS POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN** |
| **MES** | **PROMEDIO EN DÍAS**  |
| **OCTUBRE** | 4 |
| **NOVIEMBRE** | 6 |
| **DICIEMBRE** | 5 |
| **TOTAL** | 5 |

Tabla 4. Gestión PQRSD tiempos de respuesta

De acuerdo con la tabla anterior, podemos evidenciar que las dependencias gestionan oportunamente las PQRSD asignadas, lo anterior, con el fin de brindar confianza en el relacionamiento Estado- ciudadano.

Frente al indicador de tiempos de atención y espera por parte de servicio al ciudadano en los canales virtuales, se evidencia que la dependencia realiza la atención en noventa (90) minutos.

|  |
| --- |
| **TIEMPOS DE ATENCIÓN Y ESPERA SERVICIO AL CIUDADANO CANALES VIRTUALES** |
| **MES** | **PROMEDIO EN MINUTOS** |
| **OCTUBRE** | 79 |
| **NOVIEMBRE** | 63 |
| **DICIEMBRE** | 128 |
| **TOTAL** | 90 |

 Tabla 5. Tiempos de atención y espera

Finalmente, el indicador correspondiente a tiempos de respuesta en el canal presencial, se puede deducir que la dependencia efectúa la atención con diligencia y oportunidad, puesto que la atención se realiza en un tiempo aproximado de 21 minutos, como se muestra en la tabla siguiente:

|  |
| --- |
| **TIEMPOS DE RESPUESTA CANAL PRESENCIAL**  |
| **MES** | **PROMEDIO EN MINUTOS** |
| **OCTUBRE** | 26 |
| **NOVIEMBRE** | 30 |
| **DICIEMBRE** | 7 |
| **TOTAL** | 21 |

 Tabla 6. Tiempos de respuesta canal presencial

## GESTION DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA

En la tabla a continuación se muestra la cantidad de PQRSD recibidas y distribuidas de acuerdo a la pertinencia de su contenido a las dependencias del INCI, es importante aclarar que en esta tabla no se incluyeron los ítems de otros tramites o informativo no requiere tramite, puesto que no pertenecen a PQRSD:

|  |
| --- |
| **GESTION DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA** |
| DEPENDENCIA | CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS |
| DIRECCION GENERAL | 4 |
| OFICNA ASESORA JURIDICA  | 14 |
| ADMINSITRATIVA Y FINANCIERA | 9 |
| GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN | 33 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 50 |
| SUBDIRECCION TÉCNICA | 209 |
| **TOTAL** | 319 |

Tabla 7. Gestión Pqrsd por dependencia

De acuerdo a lo anterior se puede concluir que la dependencia que recibió mayor cantidad de solicitudes fue Subdirección Técnica con un 66% del total de los requerimientos, esto se debe a que los ciudadanos requieren garantizar derechos a la población con discapacidad visual; y se evidencia en la gráfica siguiente:

 Grafica 3. Gestión PQRSD cuarto trimestre 2023, por dependencia

## USO DE CANALES DE ATENCIÓN

Grafica 4. Uso de canales de atención cuarto trimestre 2023.

De acuerdo con la gráfica anterior encontramos que el 33,8%, (288) requerimientos corresponden a solicitudes hechas por los ciudadanos a través del canal correo electrónico, que se considera un canal habitual de comunicación; por otra parte el canal personal (externa o interna), el 55,4% de las solicitudes que corresponde a (472) requerimientos; con respecto al canal de la página web, recibió 58 requerimientos correspondiente al 6,8%, el canal verbal personal recibió 7 requerimientos correspondiente al 0,8%, el canal de correo postal recibió 23 requerimientos correspondiente al 2,7%, el canal telefónico recibió 2 requerimientos correspondiente al 0,2%, y por último en el chat se recibieron 2 requerimientos correspondiente al 0,2%.

## CIUDADANOS ATENDIDOS

Grafica 5. Ciudadanos atendidos cuarto trimestre 2023.

Con relación a la cantidad de usuarios atendidos a través de los canales virtuales, cuyos temas más consultados suelen ser sobre los servicios que presta el INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI- , información sobre los cursos virtuales, talleres de braille y sobre las diferentes actividades que realiza el INCI para la población con o sin discapacidad, los datos arrojados indican que en el canal virtual (correo electrónico y página web) se recibieron el 11% de los requerimientos ahora bien, en el canal telefónico se recibieron el 20% y en el canal mensajería –chat-, se recibieron el 69%, lo que significa que uno de los canales que se utilizó con mayor frecuencia durante el cuarto trimestre de 2023 fue el mensajería-chat de la aplicación móvil de mensajería WhatsApp.

## EJES TEMATICOS

Finalmente, frente a los ejes temáticos más consultados a continuación se muestran en la siguiente tabla:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EJES TEMATICOS** | **No. SOLICITUDES** | **%** |
| ACCION DE TUTELA/ACCION POPULAR/PETICONES DE AUTORIDADES/PETICIONES CONGRESO | 4 | 0,5% |
| ACCESIBILIDAD | 43 | 5% |
| BIBLIOTECA VIRTUAL | 30 | 4% |
| CENTRO CULTURAL | 25 | 3% |
| SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN | 69 | 8% |
| INCLUSION EDUCATIVA | 26 | 3% |
| MATERIAL PEDAGOGICO | 7 | 1% |
| INCLUSION LABORAL | 4 | 0,5% |
| IMPRENTA NACIONAL PARA CIEGOS | 25 | 3% |
| ORIENTACION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, FAMILIAS Y COLECTIVOS | 63 | 7% |
| TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN | 7 | 1% |
| REMISIONES OPTOMETRIA | 8 | 0,9% |
| PRODUCCION RADIAL Y AUDIOVISUAL | 2 | 0,2% |
| TIENDA INCI | 4 | 0% |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA OPINIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, RECOMENDACIONES Y FELICITACIONES | 2 | 0,2% |
| OTROS TRAMITES | 384 | 45,1% |
| INFORMATIVO | 149 | 17,5% |
| TOTAL | 852 | 100% |

 Tabla 8. Ejes temáticos consultados durante el cuarto trimestre de 2023

Durante el período evaluado los resultados indican que, los ciudadanos solicitaron información administrativa o documentación con un 8% según lo evidencia la tabla anterior, otro de los temas más consultado por los ciudadanos fue orientación a los ciudadanos o familias sobre discapacidad visual con el 7% de otro lado es importante anotar que las situaciones administrativas que corresponden a los ítems Otros tramites institucionales (No clasificados como PQRSD) e Informativo (No requiere Tramite) recibieron 533 requerimientos ,lo que significa que el 45,1% y el 17,5 % del total de los requerimientos recibidos durante el periodos respectivamente.

Finalmente, en el cuarto trimestre evaluado es de resaltar que las diferentes entidades públicas o privadas siguen solicitando asesoría en accesibilidad tanto física como web; asimismo han solicitado participación en los talleres de accesibilidad web o documentos accesibles que se han venido desarrollando durante el trimestre.

Por otra parte, los ciudadanos han solicitado asesorías sobre la interacción con personas con discapacidad visual e información sobre los servicios que presta el INCI a la población con discapacidad visual, así como la participación en los talleres de braille que se realizaron durante el segundo trimestre de 2023.

Es importante anotar que las diferentes entidades públicas o privadas han solicitado orientación frente al tema de señalización en braille, y la impresión de diferentes productos en braille, así como asesoría en normatividad correspondiente.

De otro lado, los entes educativos públicos y privados durante el segundo trimestre de 2023, han solicitado la asesoría del INCI frente a la inclusión de estudiantes con discapacidad visual, en el aula para garantizar los derechos de esta población en el ámbito educativo.

# CONCLUSIONES

* Se recibieron en total 852 requerimientos de los cuales corresponden a PQRSD 319
* En este cuarto trimestre de 2023 la efectividad en la respuesta oportuna fue del 96,9%
* En el período evaluado se registran 10 PQRSD con respuesta extemporánea

# RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES

En el cuarto trimestre de 2023, se evidencian PQRSD con respuestas extemporáneas, sin embargo, es de resaltar que en el período evaluado se evidencia nuevamente que las mismas dependencias siguen realizando respuesta extemporánea, por tanto, se seguirá con la acción de control y seguimiento. De igual manera, se seguirá fortaleciendo el tema de la atención de las PQRSD dentro de los tiempos establecidos por Ley, esto con el fin de seguir con el mejoramiento continuo de la entidad, y así mejorar la imagen de la entidad frente al ciudadano.

Atención al Ciudadano realiza una tarea de seguimiento y control cada dos días a las PQRSD que se reciben en el INCI, con el fin de brindar apoyo al ciudadano, en el cumplimiento de la Ley, garantizando la prestación de los servicios, cumplimiento de nuestros objetivos y nuestro que hacer como entidad.

Atención al Ciudadano, vela por que los servidores gestionen las PQRSD asignadas en las fechas oportunas y de esta manera vela por el buen trato a los ciudadanos, para ello mensualmente se envían las capsulas informativas que pretenden fomentar una cultura de respuesta e incentivar a los servidores públicos del INCI a la eficiencia y oportunidad de respuesta de cada uno de los requerimientos de los ciudadanos.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**María Helena Cruz**

Profesional Universitario

Gestión humana y de la información - Servicio al ciudadano.

**Elaboró:** María Helena Cruz

**Revisó:** Ricardo Hernández M.

**Fecha:** 31 de diciembre 2023