# **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**

**30 de septiembre de 2023**

## **OBJETIVO**

Informar sobre la gestión de las PQRSD que se recibieron en el tercer 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 segundo trimestre de 2023 quedaron pendientes 13 PQRSD por responder y en fecha oportuna, se realizó la revisión de la respuesta a estos requerimientos obteniendo los siguientes datos

De los 13 requerimientos 6 fueron atendidos dentro del término legal, mientras que 7 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 julio al 30 de septiembre de 2023, se recibieron un total de ochocientos noventa y cuatro (894) requerimientos, los cuales se clasificaron así:

**Grafica 1.** PQRSD tercer 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 46,4% de los requerimientos se centran en estos temas. De otra parte, el 31,1% de requerimientos se clasifican en otros trámites que abarcan temas de situaciones administrativas que no requieren respuesta administrativa.

Por último, el 8,3% 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 894 requerimientos 505 corresponden a PQRSD, de estas 457 se respondieron dentro de los términos establecidos por la ley, frente a 2 PQRSD que fueron contestadas en fecha extemporánea; durante el tercer trimestre de 2023 se registran 46 PQRSD pendientes de respuesta y en fecha oportuna para emitir respuesta.

| **TIPO DE PETICIÓN**  | **RESPUESTA EN TÉRMINOS** | **RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINOS- VENCIDAS** | **PENDIENTES POR RESPONDER**  | **TOTAL** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PETICIONES GENERALES | 381 |   | 34 | 415 |
| PETICIONES DEL CONGRESO | 4 |   |   | 4 |
| ACCIONES DE TUTELA | 4 |   |   | 4 |
| ACCION POPULAR | 1 |   |   | 1 |
| DENUNCIAS |   |   |   | 0 |
| QUEJAS  | 2 |   | 1 | 3 |
| RECLAMOS | 3 |   |   | 3 |
| SUGERENCIAS | 1 |   |   | 1 |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION  | 61 | 2 | 11 | 74 |
| OTROS TRAMITES | 350 |   |   | 389 |
| INFORMATIVO NO REQUIERE TRAMITE | 39 |
| **TOTAL** | 846 | 2 | 46 | 894 |

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

Ahora bien, el Instituto Nacional para ciegos –INCI-, tiene un 90,5% 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 0,4% equivalente a 2 requerimientos se respondieron en fecha extemporánea.

**Grafica 2.** PQRSD tercer trimestre 2023

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

| **No. Radicado** | **Fecha de radicado** | **Tipo de petición** | **Dependencia de traslado** |
| --- | --- | --- | --- |
| 20231130018542 | 10/07/2023 | Solicitud de Documentos o Información | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20231130024942 | 8/09/2023 | Solicitud de Documentos o Información | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |

**Tabla 2.** PQRSD tercer trimestre 2023, Respondidas fuera de término

## **TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA**

Durante el tercer trimestre de 2023, el tiempo promedio total de respuesta fue de 4 días como se muestra en la siguiente tabla:

|  |
| --- |
| **TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA** |
| DEPENDENCIA | PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS) |
| DIRECCION GENERAL | 4 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION. | 7 |
| OFICNA ASESORA JURIDICA  | 3 |
| SECRETARIA GENERAL | 5 |
| ADMINSITRATIVA Y FINANCIERA | 2 |
| GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN | 4 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 0 |
| SUBDIRECCION | 5 |
| **PROMEDIO TOTAL TERCER TRIMESTRE** | 4 |

**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** |
| **JULIO** | 5 |
| **AGOSTO** | 4 |
| **SEPTIEMBRE** | 3 |
| **TOTAL** | 4 |

**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 y seis (96) minutos.

|  |
| --- |
| **TIEMPOS DE ATENCIÓN Y ESPERA SERVICIO AL CIUDADANO CANALES VIRTUALES** |
| **MES** | **PROMEDIO EN MINUTOS** |
| **JULIO** | 78 |
| **AGOSTO** | 55 |
| **SEPTIEMBRE** | 19 |
| **TOTAL** | 51 |

 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 26 minutos, como se muestra en la tabla siguiente:

|  |
| --- |
| **TIEMPOS DE RESPUESTA CANAL PRESENCIAL**  |
| **MES** | **PROMEDIO EN MINUTOS** |
| **JULIO** | 29 |
| **AGOSTO** | 27 |
| **SEPTIEMBRE** | 40 |
| **TOTAL** | 32 |

 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 | 8 |
| OFICNA ASESORA JURIDICA  | 16 |
| OFICINA ASESORA PLANEACION | 11 |
| SECRETARIA GENERAL | 3 |
| ADMINSITRATIVA Y FINANCIERA | 14 |
| GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN | 60 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 89 |
| SUBDIRECCION TÉCNICA | 304 |
| **TOTAL** | 505 |

**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 60% del total de los requerimientos, esto se debe a que los ciudadanos requieren garantizar derechos a la población con discapacidad visual; esto se evidencia en la gráfica siguiente

 **Grafica 3.** Gestión PQRSD tercer trimestre 2023, por dependencia

## **USO DE CANALES DE ATENCIÓN**

**Grafica 4.** Uso de canales de atención tercer trimestre 2023.

De acuerdo con la gráfica anterior encontramos que el 43,4%, (388) 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 30,1% de las solicitudes que corresponde a (269) requerimientos; con respecto al canal de la página web, recibió 180 requerimientos correspondiente al 20,1%, el canal verbal personal recibió 6 requerimientos correspondiente al 0,7%, el canal de correo postal recibió 29 requerimientos correspondiente al 3,2%, el canal telefónico recibió 9 requerimientos correspondiente al 1%, y por último en el chat se recibieron 13 requerimientos correspondiente al 1,5%.

## **CIUDADANOS ATENDIDOS**

**Grafica 5.** Ciudadanos atendidos segundo 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 23% de los requerimientos ahora bien, en el canal telefónico se recibieron el 15% y en el canal mensajería –chat-, se recibieron el 62%, lo que significa que uno de los canales que se utilizó con mayor frecuencia durante el tercer 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 | 5 | 0,6% |
| ACCESIBILIDAD | 64 | 7% |
| AUDIODESCRIPCIÓN | 1 | 0,1% |
| BIBLIOTECA VIRTUAL | 48 | 5% |
| CENTRO CULTURAL | 29 | 3% |
| SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN | 94 | 11% |
| INCLUSION EDUCATIVA | 38 | 4% |
| MATERIAL PEDAGOGICO | 16 | 2% |
| INCLUSION LABORAL | 10 | 1,1% |
| IMPRENTA NACIONAL PARA CIEGOS | 26 | 3% |
| ORIENTACION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, FAMILIAS Y COLECTIVOS | 129 | 14% |
| TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN | 17 | 2% |
| REMISIONES OPTOMETRIA | 13 | 1,5% |
| EMISORA INCI RADIO | 1 | 0,1% |
| TIENDA INCI | 8 | 1% |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA OPINIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, RECOMENDACIONES Y FELICITACIONES | 6 | 0,7% |
| OTROS TRAMITES | 350 | 39,1% |
| INFORMATIVO | 39 | 4,4% |
| **TOTAL** | 894 | 100% |

 **Tabla 8.** Ejes temáticos consultados durante el tercer trimestre de 2023

Durante el período evaluado los resultados indican que, los ciudadanos solicitaron asesoría e información sobre los servicios con los que cuenta el INCI, con un 14% según lo evidencia la tabla anterior, otro de los temas más consultado por los ciudadanos fue sobre información administrativa o documentación que equivale al 11%, sin embargo, es importante anotar que las situaciones administrativas que corresponden a los ítems OTROS TRAMITES e INFORMATIVO recibieron el 39, 1% y 4,4 % de las PQRSD respectivamente.

Finalmente, en el 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 894 requerimientos de los cuales corresponden a PQRSD 505
* En este tercer trimestre de 2023 la efectividad en la respuesta oportuna fue del 90,50%
* En el período evaluado se registran 46 PQRSD pendientes por respuesta

# **RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES**

En el tercer trimestre de 2023, se evidencian PQRSD con respuestas extemporáneas, sin embargo, es de resaltar que en el período evaluado se evidencia una considerable disminución en respuesta fuera de término, 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:** 30 de septiembre 2023.