

**INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS - INCI**

**INFORME PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS Y  
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (PQRS) DE OCTUBRE A  
DICIEMBRE 2025**

**GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GESTIÓN HUMANA Y DE LA  
INFORMACIÓN**

**Bogotá D.C**

**31 de diciembre de 2025**

## 1. Objetivo

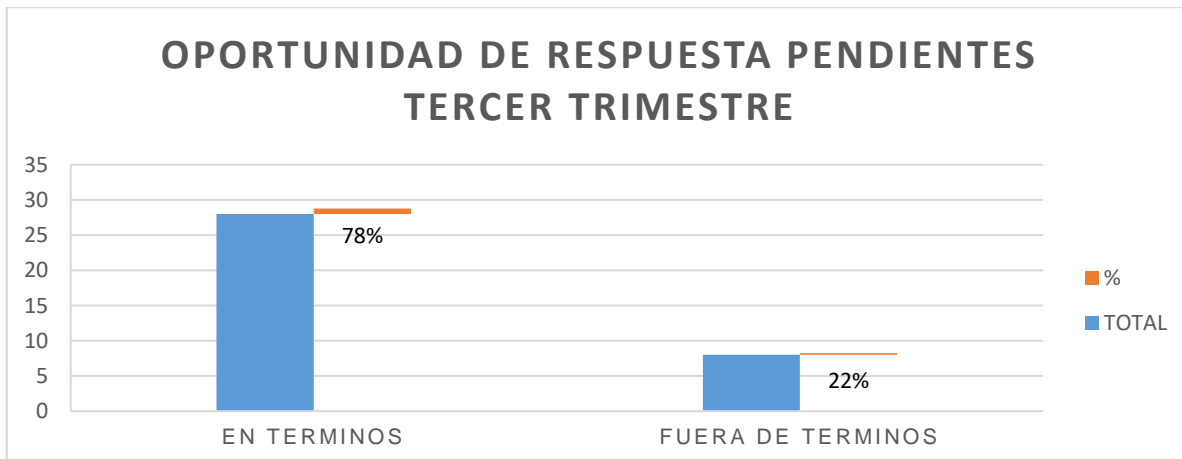
Presentar informe sobre la gestión de las PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2025, con el propósito de garantizar un control oportuno y asegurar la adecuada atención de las solicitudes formuladas por los ciudadanos en relación con los servicios prestados por el Instituto Nacional para Ciegos – INCI.

## 2. Generalidades

En el presente informe se detalla la gestión realizada por la entidad respecto al trámite oportuno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante el cuarto trimestre de 2025. Este análisis contempla el trabajo de las diferentes dependencias de la institución y toma como base los temas más frecuentemente consultados por los ciudadanos. Además, se incluyen observaciones orientadas a promover la mejora continua en la atención y respuesta oportuna de las PQRSD.

Se destacan indicadores clave en la gestión, como el número de usuarios atendidos, el uso de los canales de comunicación habilitados por la entidad, la cantidad de PQRSD asignadas a las distintas dependencias y los principales ejes temáticos abordados en las solicitudes.

Ahora bien, al cierre del informe del tercer trimestre, quedaron pendientes 36 PQRSD por respuesta y términos legales, por lo tanto, se revisa la oportunidad de respuesta de dichas solicitudes:



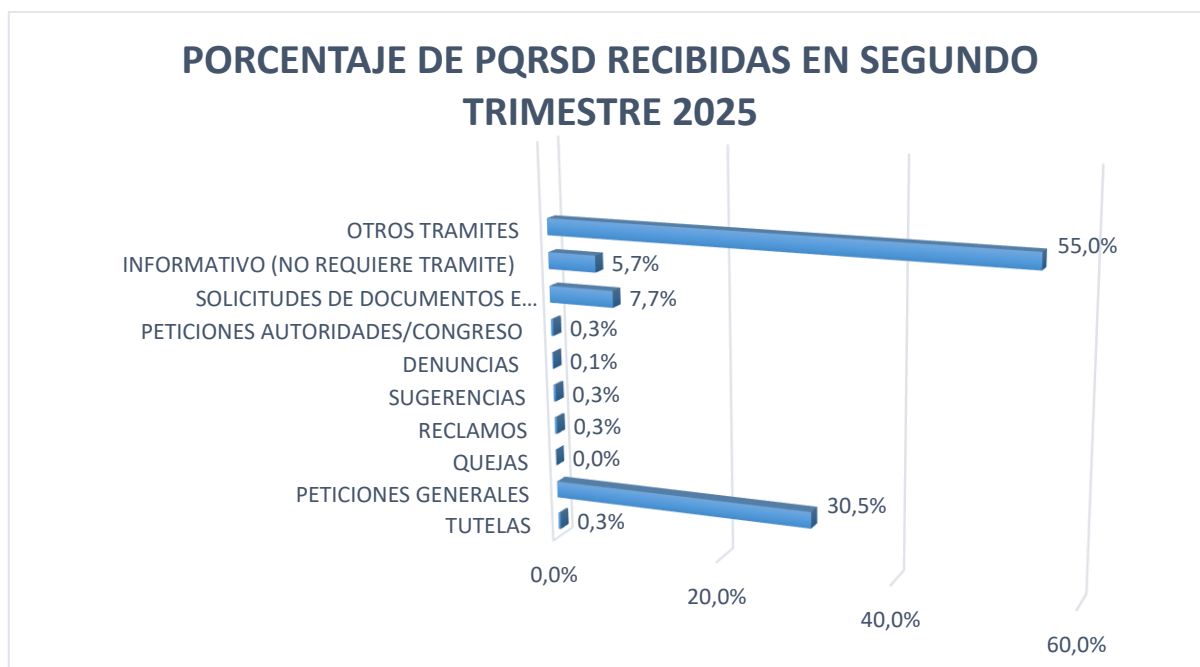
Gráfica 1 Elaboración propia- PQRSD oportunidad de respuesta tercer trimestre

De acuerdo con la gráfica anterior, se evidencia que el 78% (28) de las PQRSD pendientes fueron resueltas dentro de los términos legales; no obstante, el 22% (8)

restante se encuentra fuera de término. Esto demuestra que, aunque la mayoría de los servidores públicos del INCI atendieron las solicitudes de forma oportuna, aún persiste deficiencia en la respuesta.

De otro lado, los datos recopilados por el área de Servicio al Ciudadano sobre la gestión de las PQRSD en el cuarto trimestre de 2025 evidencian que la mayoría de los ciudadanos que se acercan a la institución lo hacen para solicitar información de interés general acerca de los servicios que brinda el INCI a la población con discapacidad visual. Asimismo, es frecuente la solicitud de asistencia para garantizar el acceso efectivo a los derechos de las personas con discapacidad visual. En este sentido, el 30,5% de las PQRSD corresponde a peticiones relacionadas con estos temas.

Por último, cabe resaltar que el 55,0% de los requerimientos, equivalente a 416 solicitudes, se clasifica dentro de otros trámites que comprenden situaciones administrativas que no requieren respuesta formal por parte de la entidad.



Gráfica 2 Elaboración propia- Reporte PQRSD control y seguimiento cuarto trimestre 2025

### Seguimiento a la respuesta de las PQRSD por dependencias

Durante el periodo evaluado, las diferentes dependencias del Instituto Nacional para Ciegos-INCI gestionaron un total de 757 requerimientos. De este segmento, 298 corresponden específicamente a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), lo que evidencia la relevancia de estos trámites en la interacción con los ciudadanos.

Del total de PQRSD recibidas, 204 fueron atendidas y contestadas dentro de los términos establecidos por la ley, lo que refleja el compromiso de la institución con la atención oportuna y el cumplimiento de los procedimientos legales. Sin embargo, 76 PQRSD se respondieron fuera de los términos estipulados, aspecto que señala oportunidades de mejora en la gestión interna para fortalecer la eficiencia y la respuesta en tiempo adecuado.

Al cierre del trimestre, se registraron 18 PQRSD que continúan pendientes de respuesta en fecha oportuna, situación que requiere seguimiento para garantizar el cumplimiento de los estándares de atención y el respeto por los derechos de los ciudadanos.

Tipo de petición	Respuesta en términos	Respuesta en términos vencidos	Pendientes por responder	Total
Peticiones generales	173	74	11	231
Peticiones del congreso/ peticiones de autoridades	1	1	0	2
Acción de tutela	0	2	0	2
Denuncias	0	1	0	1
Reclamos	1	0	1	2
Sugerencias	0	2	0	2
Solicitud de documentos e información	29	23	6	58
<b><u>Subtotal</u></b>	<b>204</b>	<b>76</b>	<b>18</b>	<b>298</b>
Otros tramites institucionales (No clasificados como PQRSD)				416
Informativo (No requiere Tramite)				43
<b><u>Total general</u></b>				<b>757</b>

Tabla 1. Elaboración propia- Seguimiento PQRSD cuarto trimestre 2025

### Efectividad en la respuesta a PQRSD:

El Instituto Nacional para Ciegos (INCI) alcanzó un 68% de efectividad en la respuesta oportuna a los requerimientos recibidos. Este resultado refleja el respeto y el compromiso que la entidad mantiene con la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), cumpliendo los términos establecidos para cada trámite.

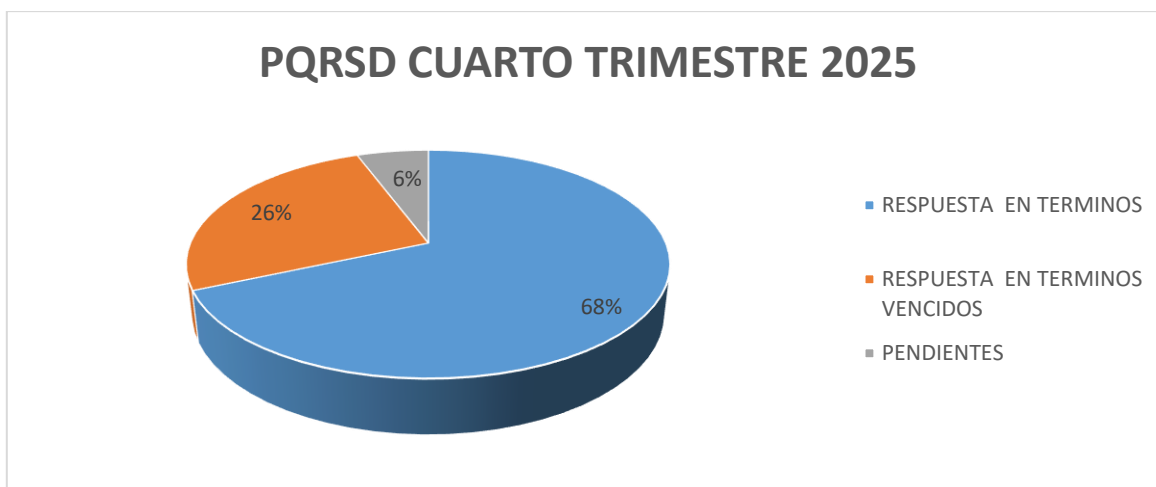
Es preciso indicar que para el período evaluado de octubre -diciembre 2025, según el sistema de gestión documental ORFEO, bajo la clasificación “solicitud de documentos o información”, se registraron 58 solicitudes.

### Dificultades en el sistema de gestión documental:

En cuanto al sistema de gestión documental Orfeo, si bien registró una disminución en las incidencias técnicas durante el periodo evaluado, persiste un reto en la oportunidad de respuesta, ya que se evidenció que el 26% de las solicitudes (76 de un total de 298) fueron atendidas fuera de los términos legales, lo que señala la necesidad de optimizar los tiempos de trámite interno

### Peticiones pendientes al cierre del informe:

Al cierre del informe, el 6% de las peticiones permanecen pendientes de respuesta. No obstante, estas solicitudes aún se encuentran dentro del plazo establecido para su atención, lo que indica que se mantienen en seguimiento conforme a las disposiciones internas.



Gráfica 3 Elaboración propia- Seguimiento Pqrsd 2025 en porcentaje

De otro lado, frente a las dependencias que tienen radicados con respuesta fuera de término son:

DEPENDENCIA/ TIPO DE PETICION	TOTAL
<b>CONTROL INTERNO.</b>	<b>1</b>
Peticiones	1
<b>DIRECCION GENERAL</b>	<b>28</b>
Solicitud de Documentos o Información	1
Denuncias	1
Peticiones	2
Peticiones (Congreso de la Republica)	1
Peticiones	13
Solicitud de Documentos o Información	2
Solicitud de Documentos o Información	6
Sugerencias	2
<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACION.</b>	<b>2</b>
Solicitud de Documentos o Información	1
Peticiones	1
<b>OFICINA ASESORA JURIDICA</b>	<b>4</b>
Acción de Tutela	2
Peticiones	1
Solicitud de Documentos o Información	1
<b>SECRETARIA GENERAL - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>4</b>
Peticiones	1
Solicitud de Documentos o Información	3
<b>SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO</b>	<b>17</b>
Solicitud de Documentos o Información	9
Peticiones	8
<b>SUBDIRECCION TECNICA</b>	<b>20</b>
Peticiones	20
<b>Total, general</b>	<b>76</b>

Tabla 2 Elaboración propia -PQRSD cuarto trimestre 2025 respuestas emitidas fuera de término

### Tiempo promedio de respuesta

Durante el cuarto trimestre de 2025, el tiempo promedio total de respuesta fue de 14,88 días como se muestra en la siguiente tabla:

TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA	
DEPENDENCIA	PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS)
Dirección General	17
Oficina Asesora Jurídica	10
Oficina Asesora Planeación	35

Control Interno	9
Secretaria General - Administrativa Y Financiera	22
Secretaria General - Desarrollo Humano	16
Subdirección Técnica	10
Servicio Al Ciudadano	0
<b>PROMEDIO TOTAL TERCER TRIMESTRE</b>	<b>14,88</b>

Tabla 3 . Elaboración propia -Tiempo promedio de respuesta por dependencia

### Gestión PQRSD durante el trimestre

En cuanto a la medición que se realizó durante el cuarto trimestre de 2025, sobre el tiempo de respuesta a las PQRSD mensualmente se obtuvo el siguiente resultado en promedio de respuesta en días:

Gestión PQRSD Tiempos De Respuesta Por Los Diferentes Canales De Atención	
Mes	Promedio En Días
Octubre	12
Noviembre	10
Diciembre	4
<b>Total</b>	<b>8,67</b>

Tabla 4 Elaboración propia -Gestión PQRSD tiempos de respuesta

### Análisis de la Gestión de PQRSD y Tiempos de Atención

El análisis de la tabla anterior evidencia una gestión por las diferentes dependencias, de manera oportuna a las PQRSD que les fueron asignadas, ya que se pasó de un promedio en octubre de 12 días hábiles a 4 días hábiles en el mes de diciembre, fortaleciendo la confianza en la relación entre el Estado y las ciudadanías, asimismo, se muestra un compromiso institucional con la respuesta efectiva a sus solicitudes.

### Indicador de Tiempos de Atención y Espera

Por otro lado, el indicador de tiempos de atención y espera muestra que, durante el periodo evaluado, el tiempo promedio de respuesta se ubicó en 93 minutos, equivalentes a una hora treinta y tres minutos, evidenciando una mejora importante ya que al comparar el promedio actual con el trimestre inmediatamente anterior

donde el resultado fue de 492 minutos se evidencia una reducción del 81% , lo que refleja una respuesta más ágil y efectiva.

Tiempos De Atención Y Espera Servicio Al Ciudadano Canales Virtuales	
Mes	Promedio En Minutos
Octubre	81
Noviembre	74
Diciembre	124
<b>Total</b>	<b>93</b>

Tabla 5 Elaboración propia -Tiempos de atención y espera

Finalmente, el indicador tiempos de respuesta canal presencial, nos indica que las dependencias realizan la atención con diligencia y oportunidad, puesto que la atención se realiza en un tiempo promedio de 27 minutos, como se muestra en la tabla siguiente

Tiempos De Respuesta Canal Presencial	
Mes	Promedio En Minutos
Octubre	25
Noviembre	21
Diciembre	35
<b>Total</b>	<b>27</b>

Tabla 6 Elaboración propia -Tiempos de respuesta canal presencial

## Gestión de las PQRSD

La siguiente tabla muestra la cantidad de PQRSD recibidas y distribuidas según la pertinencia en las distintas dependencias del INCI. No se incluyen ítems de otros trámites ni solicitudes informativas ya que no hacen parte de las PQRSD.

GESTIÓN DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA JULIO		
DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS	PORCENTAJE
Dirección General	54	18,1%
Oficina Asesora Jurídica	11	3,7%
Oficina Asesora Planeación	2	0,7%
Oficina Control Interno	1	0,3%
Secretaria General - Administrativa Y Financiera	4	1,3%
Secretaria General - Desarrollo Humano	45	15,1%

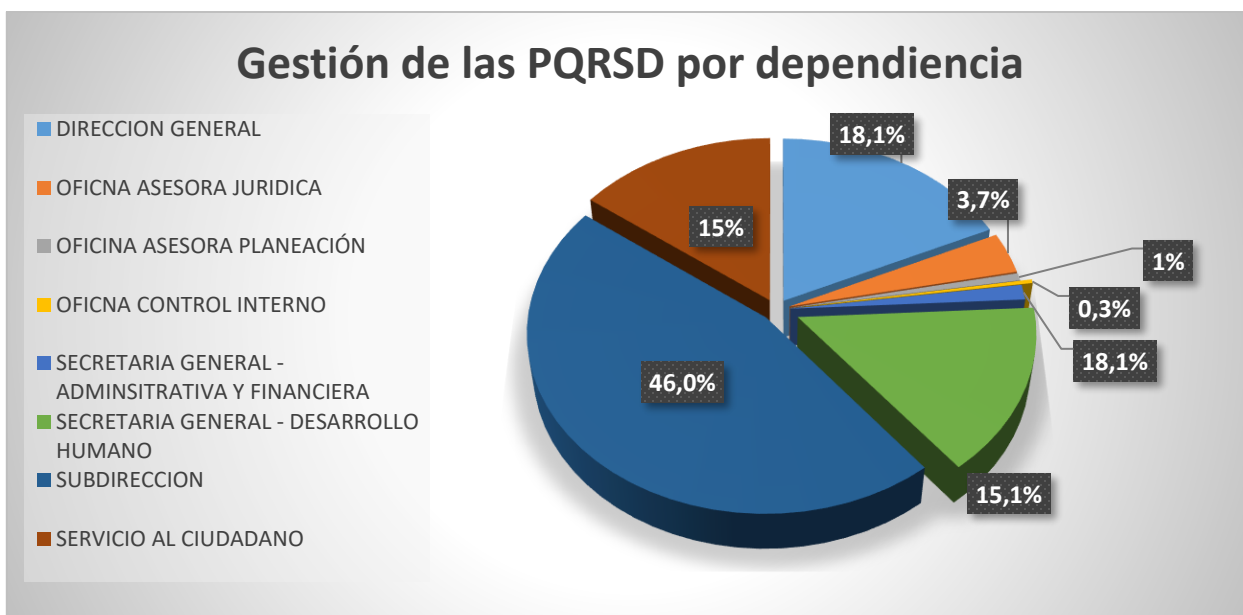
Subdirección	137	46,0%
Servicio Al Ciudadano	44	14,8%
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 7 Elaboración propia- Gestión PQRSD por dependencia

### Análisis de la gestión PQRSD por dependencia

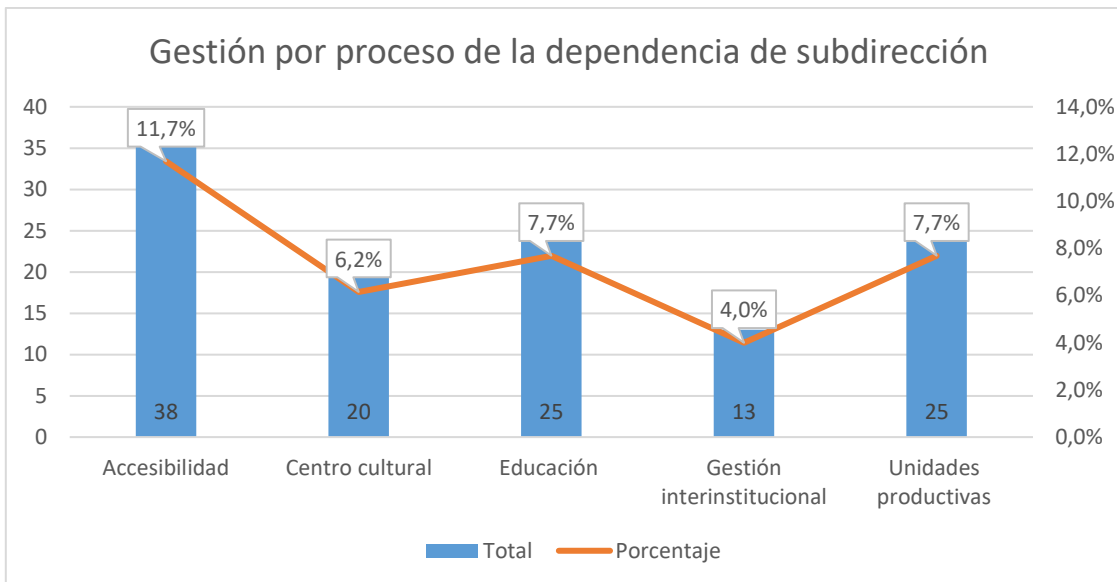
De acuerdo con lo expuesto, se puede afirmar que la Subdirección Técnica fue la dependencia que recibió la mayor cantidad de solicitudes de PQRSD durante el cuarto trimestre de 2025. Esta dependencia concentró el 46,0% del total, lo que equivale a 137 solicitudes, tal como se detalla en la tabla anterior.

Esta cifra pone en evidencia la relevancia y la gestión de Subdirección Técnica en la atención de las PQRSD dentro de la entidad durante el periodo analizado.



Gráfica 3 Elaboración propia- Gestión PQRSD cuarto trimestre 2025 por dependencia

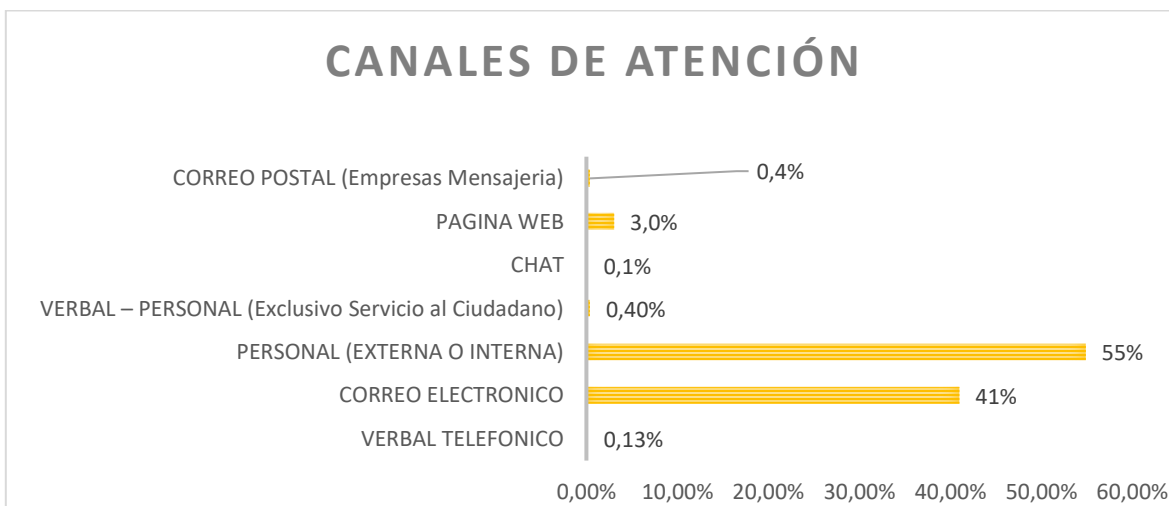
Ahora bien, del 46,0% de las PQRSD recibidas en la dependencia de subdirección técnica durante el cuarto trimestre de 2025, se reasignan de la siguiente manera de acuerdo con la pertinencia así:



Gráfica 4 Elaboración propia -Gestión PQRSD asignadas a la dependencia de subdirección técnica cuarto trimestre

Se evidencia que el proceso que recibió más PQRSD, fue el Grupo Interno de Trabajo de Accesibilidad con un 11,7%, en segundo lugar, encontramos los Grupos Internos de Trabajo de Educación y Unidades productivas que recibieron el 7,7% respectivamente, ya que las solicitudes allí registradas tienen que ver con el acceso efectivo a la información y la educación inclusiva.

### Uso canales de atención



Gráfica 5 Elaboración propia- Uso canales de atención

El análisis de los canales de atención utilizados por los ciudadanos para presentar sus solicitudes de PQRSD y otros requerimientos de tipo administrativo, durante el

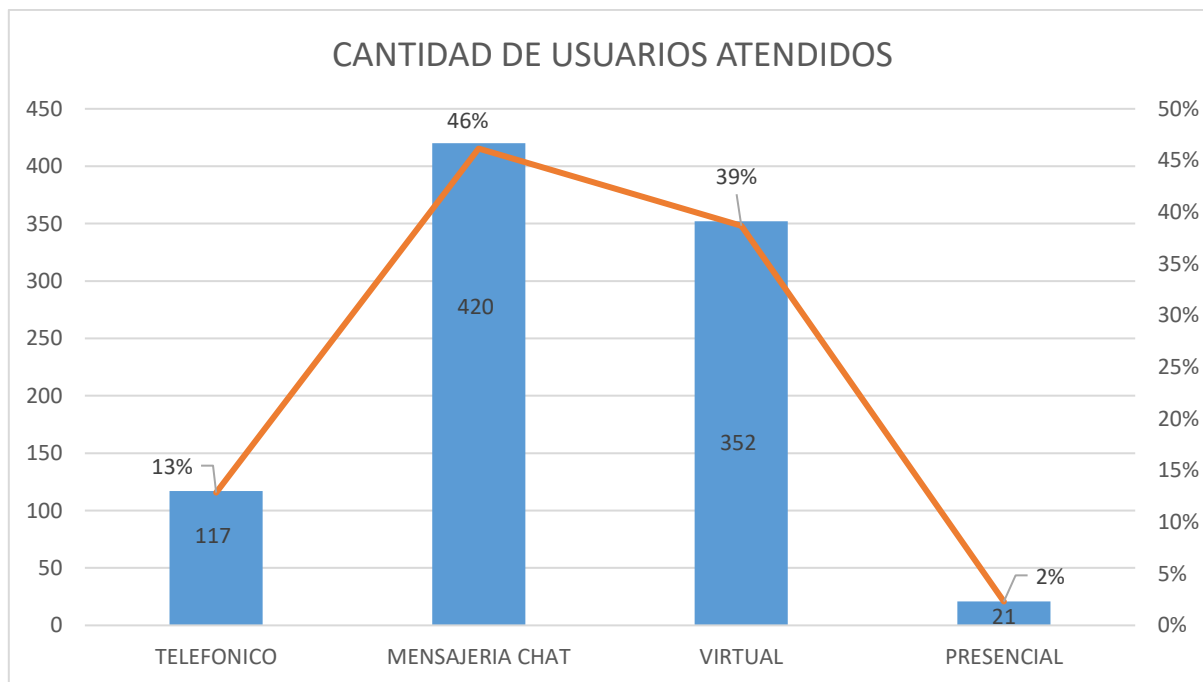
cuarto trimestre de 2025 revela una clara preferencia por el canal denominado personal (externa o interna) que obtuvo el 55% de los requerimientos.

Por otra parte, el canal correo electrónico, de acuerdo con la información suministrada, registró el 41% de las solicitudes, lo que equivale a 310 requerimientos recibidos a través de este medio, lo que lo posiciona como uno de los canales más utilizado durante el período evaluado.

En cuanto a los demás canales de atención, se observa que el canal página web recibió el 3,0% de las solicitudes. El canal verbal personal representó el 0,4% de los requerimientos, mientras que el canal de correo postal tuvo una participación del 0,4%. Asimismo, el canal telefónico fue utilizado en el 0,13% de los casos y, finalmente, el canal de chat (mensajería móvil WhatsApp) recibió 1 requerimiento, lo que corresponde al 0,1% del total.

Estos datos reflejan una tendencia hacia el uso de medios digitales, especialmente el correo electrónico, como principal vía para la radicación de PQRSD y otros requerimientos de tipo administrativo, mientras que los canales tradicionales como el teléfono y el correo postal tienen una baja participación en comparación con las opciones electrónicas. Esta información permite identificar oportunidades para el fortalecimiento y optimización de los canales de atención, en especial de aquellos menos utilizados, con el fin de mejorar el acceso y la experiencia de los ciudadanos en sus interacciones con la entidad.

Ciudadanos atendidos por los diferentes canales de atención:



Gráfica 6 Elaboración propia- Cantidad de usuarios atendidos

## Atención a ciudadanos por canales de atención

El análisis de la cantidad de ciudadanos atendidos a través de los diferentes canales de atención revela que existe una demanda significativa de orientación sobre los servicios ofrecidos por el Instituto Nacional Para Ciegos (INCI). Asimismo, se evidencia interés en la participación en las distintas actividades organizadas para la población, tanto con discapacidad como sin ella.

En cuanto a los canales de comunicación utilizados, se observa que el canal virtual, conformado por el correo electrónico y la página web, recibió un total de 352 PQRSD y atenciones, estas últimas no requirieron registro en la plataforma de gestión documental ORFEO, lo que representa el 39% del total. Por su parte, el canal telefónico registró 117 PQRSD y atenciones sin registro en ORFEO, equivalentes al 13%. El canal de mensajería y chat fue el más utilizado, con 420 atenciones, lo que corresponde al 46%. Finalmente, el canal presencial atendió a 21 ciudadanos durante el trimestre evaluado.

Por último, a través de estos canales se contabilizó un total de 910 atenciones y PQRSD de ciudadanos, lo que permite dimensionar el alcance y la cobertura de los distintos mecanismos de atención utilizados por el INCI durante el periodo analizado.

## Ejes Temáticos

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

<b>EJES TEMATICOS CONSULTADOS</b>		
<b>Ejes Temáticos</b>	<b>No. SOLICITUDES</b>	<b>%</b>
Acción De Tutela	2	0,3%
Accesibilidad	35	5%
Biblioteca Virtual Para Ciegos Inci	18	2%
Solicitudes De Documentos E Información	102	13%
Inclusión Educativa	17	2%
Imprenta Nacional Para Ciegos	19	3%
Orientación A Las Personas Con Discapacidad Visual, Familias Y Colectivos	87	11%
Trabajos De Investigación	10	1%
Tienda Inci	2	0,3%
Participación Ciudadana Opiniones, Denuncias, Sugerencias, Quejas, Reclamos, Recomendaciones Y Felicitaciones	5	0,7%
<b>Subtotal</b>	<b>298</b>	<b>39,37%</b>

Otros Tramites	335	55,0%
Informativo	62	5,7%
<b>TOTAL</b>	<b>757</b>	<b>100%</b>
*Otros Tramites: Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD		
*Informativo no requiere trámite: Radicados corresponden a requerimientos informativo que no requiere tramite		

Tabla 8 Elaboración propia -Ejes temáticos consultados durante el cuarto trimestre 2025

## Análisis de los requerimientos recibidos durante el cuarto trimestre de 2025

Durante el período evaluado, se destaca que de los 757 requerimientos registrados en la plataforma de gestión documental ORFEO, el 39,37% corresponde a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). El restante 60,63% se refiere a requerimientos que no están clasificados dentro de la categoría de PQRSD.

### Principales temas de las PQRSD

Durante el trimestre evaluado, las solicitudes de documentos e información reunió el 13% del total de PQRSD, sin embargo, es preciso indicar que el 11% correspondió a consultas ciudadanas sobre los servicios del INCI, así como sobre los talleres de braille y capacitaciones a las diferentes entidades, por otro lado, el eje de Accesibilidad representó el 5% de los registros, destacándose una demanda creciente de orientación por parte de entidades públicas y privadas. Estas solicitudes de asesoría se centran en ajustes para la autonomía de personas con discapacidad visual, específicamente en señalización braille, documentos accesibles entre otros que permiten garantizar su derecho a la información.

Con el fin de validar el tipo de ciudadano que interactúa con la entidad se realiza una clasificación sobre las PQRSD registradas y arroja los siguientes datos:

INSTITUCIÓN	TOTAL	%
<b>Agencia De Empleo</b>	1	0,3%
<b>Asociación Discapacidad</b>	1	0,3%
<b>Asociación Sindical</b>	8	2,7%
<b>Biblioteca</b>	1	0,3%
<b>Caja De Compensación</b>	4	1,3%
<b>Canal De Televisión</b>	1	0,3%
<b>Ciudadano</b>	59	19,8%
<b>Ciudadano Dv</b>	30	10,1%
<b>Docente</b>	4	1,3%
<b>Empresas De Servicios Públicos</b>	5	1,7%

Entidad De Salud	10	3,4%
Entidad Educativa	7	2,3%
Entidad Financiera	1	0,3%
Entidad Privada	20	6,7%
Entidad Publica	56	18,8%
Entidad Territorial	12	4,0%
Estudiante	10	3,4%
Exservidor Público	23	7,7%
Fundación	1	0,3%
Juzgado	6	2,0%
Notaria	1	0,3%
Servidor Público Activo	25	8,4%
Universidad	12	4,0%
<b>Total, general</b>	<b>298</b>	<b>100%</b>

Tabla 9 Elaboración propia -Tipo de ciudadano en el cuarto trimestre 2025

De la tabla anterior, se infiere que la mayor cantidad de PQRSD registradas en el sistema de gestión documental de la entidad, son solicitudes enviadas por **ciudadanos sin discapacidad** equivalente a un 19,8%, y ciudadanos con discapacidad visual el 10,1%, sin embargo, el 18,8% de solicitudes que son allegadas por entidades públicas, que requieren realizar ajustes razonables en sus espacios físicos o virtuales, adicionalmente estas entidades han solicitado asesoría en la interacción con el ciudadano con discapacidad visual por lo que han requerido los talleres y demás servicios ofertados por el INCI.

## Conclusiones

- Durante el cuarto trimestre se recibieron 757 requerimientos en total, de los cuales 298 correspondieron a PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).
- La efectividad en la respuesta oportuna alcanzó un 68%, lo que refleja un nivel de cumplimiento aceptable, aunque con espacio para mejorar en la gestión de tiempos de respuesta.
- Se identificaron 76 PQRSD atendidas fuera de los términos legales establecidos, situación que evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control para garantizar mayor oportunidad en la atención.
- Durante el período evaluado no se registraron traslados por competencia a otras entidades, lo que indica que los requerimientos fueron gestionados directamente por la entidad sin necesidad de remisiones externas.

- En relación con el derecho de acceso a la información pública, se destaca que no se reportaron negaciones a la ciudadanía, lo cual constituye un aspecto positivo en términos de transparencia y garantía de derechos.

## **Recomendaciones y observaciones**

### **Acciones correctivas ante respuestas extemporáneas**

Durante el cuarto trimestre de 2025, se identificó la existencia de PQRSD que fueron contestadas fuera de los términos legales establecidos. Para corregir esta situación, se implementarán las acciones necesarias que permitan prevenir y evitar retrasos en las respuestas futuras. Es importante destacar que, a lo largo del presente año, se ha venido trabajando en conjunto con la oficina asesora de planeación para subsanar los errores y dificultades detectados en el aplicativo ORFEO. A lo largo de la vigencia, se ha brindado asesoría y soporte directamente en el puesto de trabajo, con el objetivo de fortalecer el proceso de atención de las PQRSD y asegurar que se gestionen dentro de los plazos estipulados por la ley.

### **Remisión y validación de PQRSD extemporáneas**

Se establece que aquellas PQRSD que hayan recibido respuesta fuera de los tiempos legales serán remitidas para la aplicación de las acciones administrativas correspondientes. Esta remisión se realizará previa validación de las dificultades que hayan podido presentarse en cada caso, garantizando así un proceso justo y transparente, en aplicación del derecho fundamental al debido proceso.

### **Seguimiento, control y cultura Organizacional**

El área de Atención al Ciudadano desempeña una labor constante de seguimiento y control sobre las PQRSD recibidas en el INCI. Esta tarea tiene como finalidad brindar apoyo al ciudadano y ofrecer soporte a los servidores públicos para el cumplimiento de la ley, asegurando la prestación eficiente de los servicios, el logro de los objetivos institucionales y el cumplimiento de la misión de la entidad.

Asimismo, Atención al Ciudadano vigila que los servidores gestionen las PQRSD asignadas en los tiempos oportunos, promoviendo así el buen trato hacia los ciudadanos. Para ello, se envían mensualmente cápsulas informativas que buscan fomentar una cultura institucional de respuesta oportuna y eficiente, incentivando a

los servidores públicos del INCI a mejorar la gestión de cada uno de los requerimientos ciudadanos.

---

María Helena Cruz  
Profesional Universitario  
Grupo Interno de Trabajo de Gestión Humana y de la información

Elaboró: María Helena Cruz - Profesional Universitario   
Revisó: Ángela Beltrán. Coordinadora Grupo de Gestión Humana y de la Información   
Fecha: 31 de diciembre 2025