

INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS - INCI

**INFORME PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS Y
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (PQRSD) DE ABRIL A
JUNIO 2025**

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

Bogotá D.C

Diciembre de 2025

1. Objetivo

Informar sobre la gestión de las PQRSD que se recibieron en el segundo trimestre de 2025, 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.

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 segundo 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.

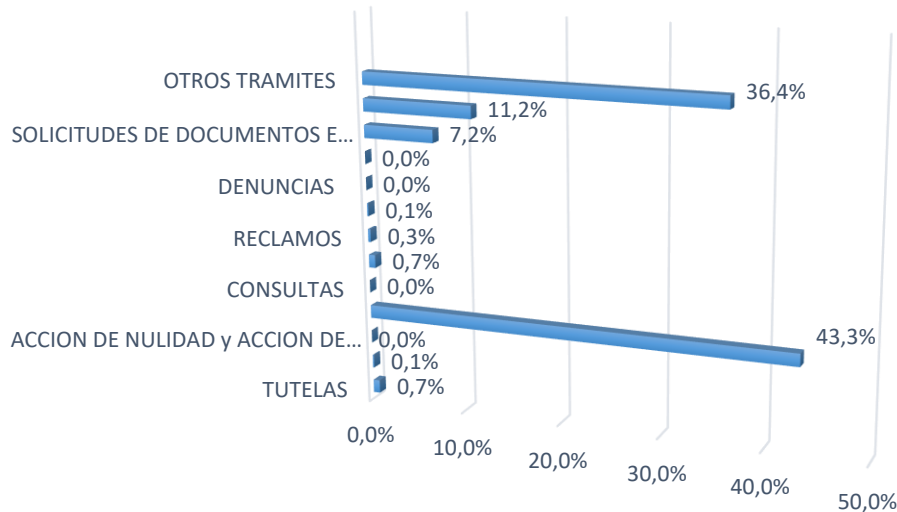
Se destacan indicadores clave en la gestión, como el número de usuarios atendidos, el uso de los canales de comunicación habilitados por la entidad, la cantidad de PQRSD asignadas a las distintas dependencias y los principales ejes temáticos abordados en las solicitudes.

No obstante, es importante señalar que durante la elaboración de este informe se presentaron limitaciones significativas para la recolección de información relacionada con las PQRSD gestionadas a través del aplicativo ORFEO durante vigencia de 2025. En consecuencia, no es posible incluir el reporte correspondiente al trimestre inmediatamente anterior.

Por otro lado, los datos recopilados por el área de Servicio al Ciudadano sobre la gestión de las PQRSD en el segundo 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 43,3% de las PQRSD corresponde a peticiones relacionadas con estos temas.

Por último, cabe resaltar que el 36,4% de los requerimientos, equivalente a 272 solicitudes, se clasifica dentro de otros trámites que comprenden situaciones administrativas que no requieren respuesta formal por parte de la entidad.

PORCENTAJE DE PQRSD RECIBIDAS EN SEGUNDO TRIMESTRE 2025



Gráfica 1 PQRSD Fuente: Elaboración propia – Control y seguimiento 2025 segundo 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 748 requerimientos. De este conjunto, 392 correspondieron 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, 304 fueron atendidas y respondidas dentro de los términos establecidos por la ley, sin embargo, 88 PQRSD se respondieron fuera de los plazos estipulados, aspecto que señala oportunidades de mejora en la gestión interna para fortalecer la eficiencia y la respuesta en tiempo adecuado.

Tipo de petición	Respuesta en términos	Respuesta en términos vencidos	Total
Peticiones generales	275	49	324
ACCIONES DE TUTELA/Acción popular	6	0	6
Denuncias	0	0	0
Reclamos	1	1	2

Quejas	2	3	5
Sugerencias	1	0	1
Solicitud de documentos e información	19	35	54
<u>Subtotal</u>	304	88	392
Otros tramites institucionales (No clasificados como PQRSD)			272
Informativo (No requiere Tramite)			84
<u>Total general</u>			748

Tabla 1 Seguimiento PQRSD Fuente : Elaboración propia – Control y seguimiento 2025 segundo trimestre 2025

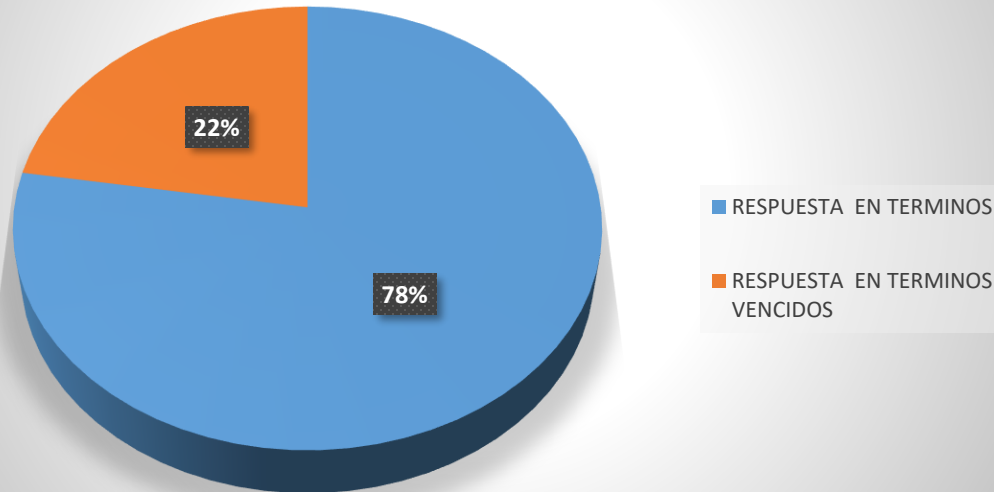
Efectividad en la respuesta a PQRSD:

El Instituto Nacional para Ciegos (INCI) alcanzó un 78% 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.

Dificultades en el sistema de gestión documental:

Durante el periodo evaluado, se presentaron dificultades relacionadas con el sistema de gestión documental Orfeo. Estas complicaciones, en ocasiones, obstaculizaron la respuesta a las solicitudes por el medio mencionado, lo que se evidenció en el elevado número de peticiones contestadas fuera de los plazos estipulados. En concreto, el 22% de las peticiones (equivalente a 88 casos) fueron respondidas fuera de término.

PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2025



Gráfica 2 Seguimiento Pqrsd 2025 en porcentaje - Fuente : Elaboración propia – Control y seguimiento 2025

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

DEPENDENCIA	TOTAL	%
SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO	3	3%
Quejas (Funcionarios)	1	1%
Solicitud de Documentos o Información	2	2%
CONTROL INTERNO	1	1%
Peticiones	1	1%
DIRECCION GENERAL	1	1%
Solicitud de Documentos o Información	1	1%
GRUPO ACCESIBILIDAD	1	1%
Peticiones	1	1%
GRUPO EDUCACIÓN	1	1%
Peticiones	1	1%
Jefe oficina Comunicaciones	1	1%
Quejas (Funcionarios)	1	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION.	2	2%
Peticiones	2	2%
OFICINA ASESORA JURIDICA.	1	1%

Solicitud de Documentos o Información	1	1%
SECRETARIA GENERAL - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1%
Solicitud de Documentos o Información	1	1%
SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO	27	31%
Peticiones	10	11%
Solicitud de Documentos o Información	17	19%
SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO	23	26%
Peticiones	9	10%
Quejas (Funcionarios)	1	1%
Solicitud de Documentos o Información - CETIL	5	6%
Solicitud de Documentos o Información	8	9%
SUBDIRECCION TECNICA	3	3%
Peticiones	2	2%
Reclamos (Servicios)	1	1%
SUBDIRECCION TECNICA.	23	26%
Peticiones	23	26%
Total general	88	100,00%

Tabla 2 PQRSD segundo trimestre 2025 respuestas emitidas fuera de término- Fuente : *Elaboración propia – Control y seguimiento 2025*

Tiempo promedio de respuesta

Durante el segundo trimestre de 2025, el tiempo promedio total de respuesta fue de 12,86 días como se muestra en la siguiente tabla:

TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA	
DEPENDENCIA	PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS)
Dirección General	7
Oficina Asesora Jurídica	8
Secretaria General- Administrativa y financiera	4
Secretaria General – Desarrollo humano	24
Subdirección Técnica	8
Servicio Al Ciudadano	11
Promedio tercer trimestre	10,33

Tabla 3 Tiempo promedio de respuesta por dependencia- Fuente : *Elaboración propia – Control y seguimiento 2025*

Gestión PQRSD durante el trimestre

En cuanto a la medición que se realizó durante el segundo 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
Abril	14
Mayo	9
Junio	11
Total	11,33

Tabla 4 Gestión PQRSD tiempos de respuesta- Fuente : *Elaboración propia – Control y seguimiento 2025*

Análisis de la Gestión de PQRSD y Tiempos de Atención

La revisión de la tabla anterior permite observar que las diferentes dependencias han gestionado de manera oportuna las PQRSD que les fueron asignadas. Este desempeño contribuye significativamente a fortalecer la confianza en la relación entre el Estado y los ciudadanos, mostrando 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 289 minutos, equivalentes a cuatro horas. Este elevado periodo de atención ha sido consecuencia, principalmente, de aquellos casos en los que la respuesta se retrasó varios días debido a inconsistencias y fallas presentadas en el aplicativo ORFEO, las cuales impidieron el normal desarrollo de la operación.

Tiempos De Atención Y Espera Servicio Al Ciudadano Canales Virtuales	
Mes	Promedio En Minutos
Abril	114
Mayo	409
Junio	345
Total	289

Tabla 5 Tiempos de atención y espera - Fuente : *Elaboración propia – Control y seguimiento 2025*

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 58 minutos, como se muestra en la tabla siguiente

Tiempos De Respuesta Canal Presencial	
Mes	Promedio En Minutos
Abril	116
Mayo	36
Junio	21
Total	58

Tabla 6 Tiempos de respuesta canal presencial- Fuente : *Elaboración propia – Control y seguimiento 2025*

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 que no requieren gestión, ya que no forman parte de PQRSD.

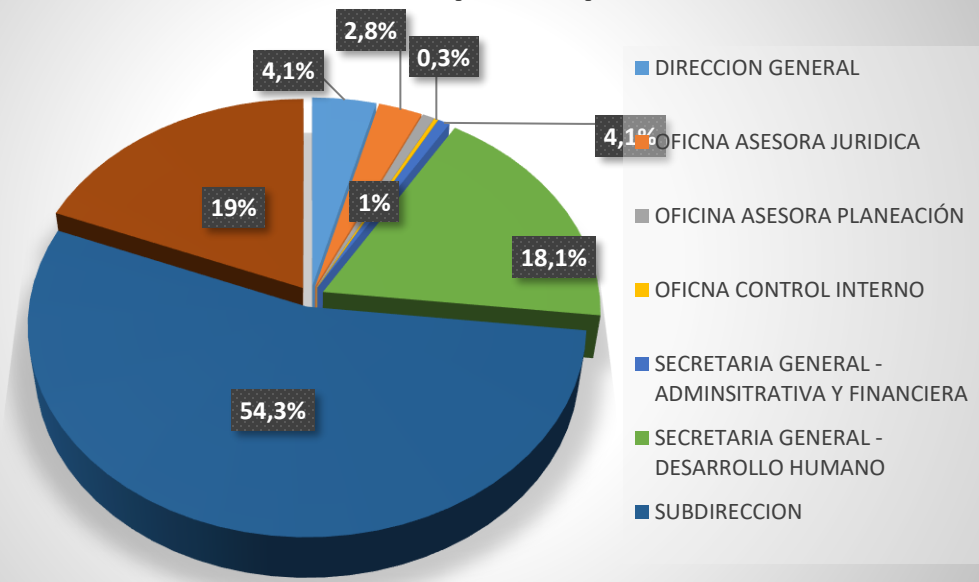
GESTIÓN DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA		
DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS	PORCENTAJE
Dirección General	16	4,1%
Oficina Asesora Jurídica	11	2,8%
Oficina Asesora Planeación	3	0,8%
Oficina Asesora Control Interno	1	0,3%
Secretaría General - Administrativa Y Financiera	3	0,8%
Secretaría General - Desarrollo Humano	71	18,1%
Subdirección Técnica	213	54,3%
Servicio Al Ciudadano	74	18,9%
TOTAL	392	100%

Tabla 7 Gestión PQRSD por dependencia- Fuente : *Elaboración propia – Control y seguimiento 2025*

Análisis de la Gestión PQRSD por Dependencia

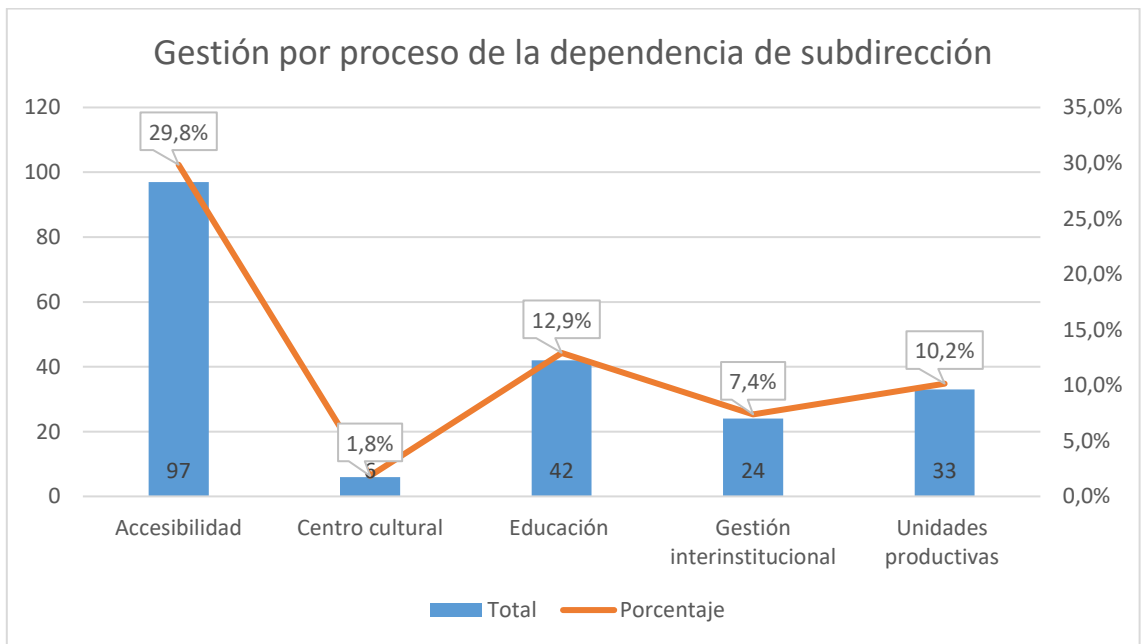
De acuerdo con lo expuesto, se puede afirmar que la Subdirección técnica para el segundo trimestre de 2025 fue la dependencia que recibió la mayor cantidad de solicitudes de PQRSD. Esta dependencia concentró el 54,3% del total de requerimientos, lo que equivale a 213 solicitudes, tal como se detalla en la tabla correspondiente. Esta cifra pone en evidencia la relevancia y el protagonismo de la Subdirección Técnica en la gestión y atención de las PQRSD dentro de la entidad durante el periodo analizado.

Gestión de las PQRSD por dependencia



Gráfica 3 Gestión PQRSD segundo trimestre 2025 por dependencia - Fuente : *Elaboración propia – Control y seguimiento 2025*

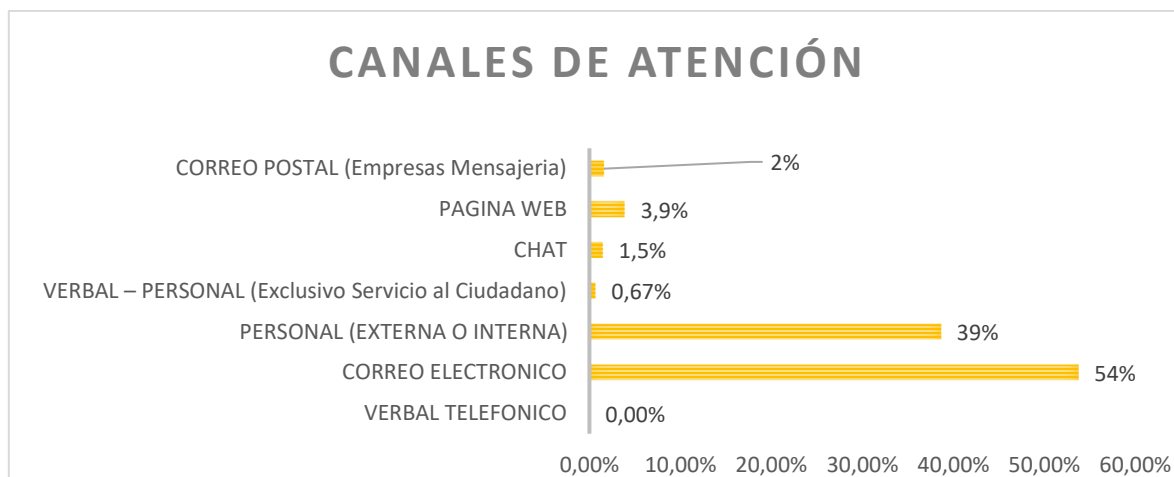
Ahora bien, del 54,3% de las PQRSD recibidas en la dependencia de subdirección técnica durante el segundo trimestre de 2025, se reasignan de la siguiente manera de acuerdo con la pertinencia así:



Gráfica 4 Gestión PQRSD asignadas a la dependencia de subdirección técnica segundo trimestre- Fuente : *Elaboración propia – Control y seguimiento 2025*

Se evidencia que el proceso que recibió más PQRSD, fue el proceso de Accesibilidad con un 29,8%, En segundo lugar, encontramos el proceso de Educación con el 12,9% en el cual se registraron solicitudes que tienen que ver con el acceso efectivo a la información y la educación inclusiva.

Uso canales de atención



Gráfica 5 Uso canales de atención - Fuente : *Elaboración propia – Control y seguimiento y Reporte ORFEO 2025*

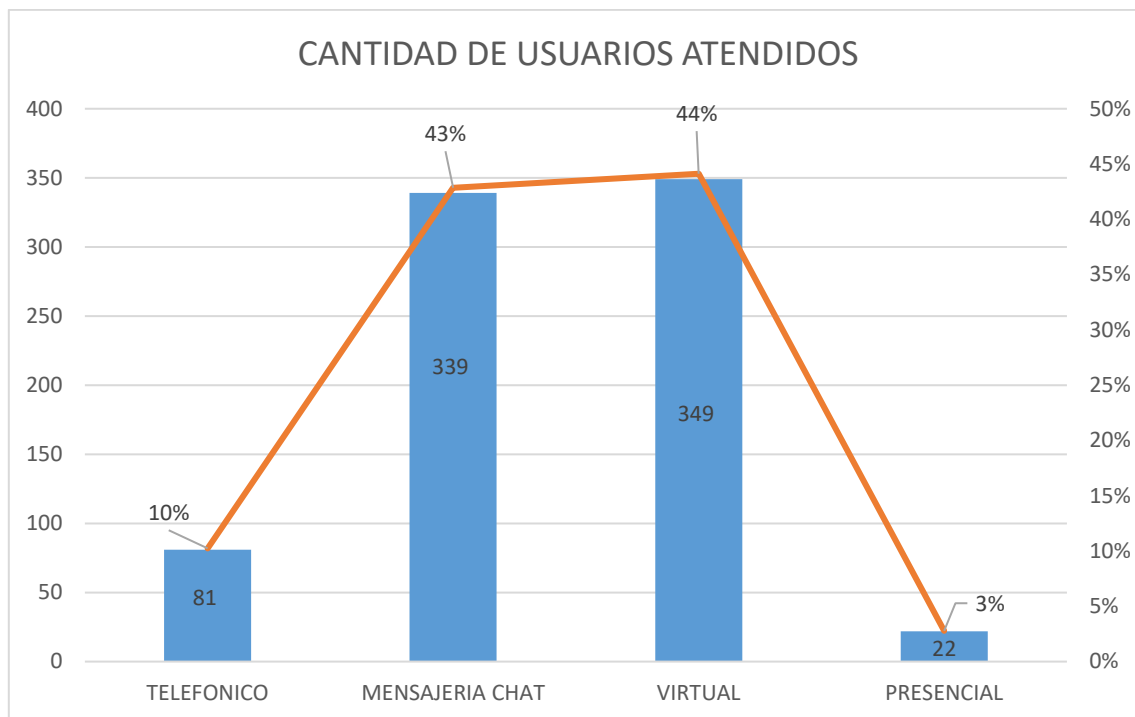
El análisis de los canales de atención utilizados por los ciudadanos para presentar sus solicitudes de PQRSD y otros requerimientos de tipo administrativo, durante el segundo trimestre de 2025 revela una clara preferencia por el canal de correo electrónico. De acuerdo con la información suministrada, el 54% de las solicitudes, lo que equivale a 402 requerimientos, fueron recibidos a través de este medio, lo que lo posiciona como el canal más utilizado y preferido por los ciudadanos para comunicarse con la entidad.

En cuanto a los demás canales de atención, se observa que el canal denominado personal (externa o interna) obtuvo el segundo lugar de preferencia con el 39% , por otro lado , la página web recibió el 3,9% de las solicitudes. El canal verbal personal representó el 0,67% de los requerimientos, mientras que el canal de correo postal tuvo una participación del 2%. Asimismo, es importante indicar que el canal telefónico no registró casos , finalmente, el canal de chat (mensajería WhatsApp) recibió 11 requerimientos, lo que corresponde al 1,5% del total.

Estos datos reflejan una tendencia marcada 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 Cantidad de usuarios atendidos- Fuente : *Elaboración propia – Control y seguimiento 2025- Control de atenciones 2025*

Atención a Ciudadanos por Canales de Atención

El análisis de la cantidad de ciudadanos atendidos a través de los diferentes canales revela que existe una demanda significativa de orientación sobre los servicios ofrecidos por el Instituto Nacional Para Ciegos (INCI). Además, 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 349 PQRSD y atenciones, estas últimas no requirieron registro en la plataforma de gestión documental ORFEO, lo que representa el 44% del total. Por su parte, el canal telefónico registró 81 PQRSD y atenciones sin registro en ORFEO, equivalentes al 10%. El canal de mensajería y chat fue el más utilizado, con 339 atenciones, lo que corresponde al 43%. Finalmente, el canal presencial atendió a 22 ciudadanos durante el trimestre evaluado.

En suma, a través de estos canales se contabilizó un total de 791 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:

EJES TEMATICOS CONSULTADOS		
Ejes Temáticos	No. SOLICITUDES	%
Acción De Tutela/Acción popular	6	1%
Accesibilidad	53	7%
Biblioteca Virtual Para Ciegos Inci	17	2%
Solicitudes De Documentos E Información	89	12%
Inclusión Educativa	36	5%
Material Pedagógico	4	1%
Imprenta Nacional Para Ciegos	25	3%
Orientación A Las Personas Con Discapacidad Visual, Familias Y Colectivos	147	20%
Trabajos De Investigación	4	1%
Remisiones Optometría	2	0,3%
Tienda Inci	4	1%
Participación Ciudadana Opiniones, Denuncias, Sugerencias, Quejas, Reclamos, Recomendaciones Y Felicitaciones	5	0,7%
Subtotal	392	52,41%
Otros Tramites	272	36,4%
Informativo	84	11,2%
TOTAL	748	100%
*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 Ejes temáticos consultados durante el segundo trimestre 2025 - Fuente : *Elaboración propia – Control y seguimiento 2025*

Análisis de los requerimientos recibidos durante el tercer trimestre de 2025

Durante el período evaluado, se destaca que de los 748 requerimientos registrados en la plataforma de gestión documental ORFEO, el 52,41% corresponde a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). El restante

47,59% se refiere a requerimientos que no están clasificados dentro de la categoría de PQRSD.

Principales temas de las PQRSD

Dentro de los requerimientos catalogados como PQRSD, los temas que presentaron mayor volumen de registros están relacionados con la solicitud de asesoría e información sobre los servicios que ofrece el INCI, representando un 20% del total. Por otra parte, la información administrativa y documentación fue consultada por el 12% de los ciudadanos. Adicionalmente, el eje temático de la accesibilidad recibió el 7% de las PQRSD, lo que indica que tanto entidades públicas y privadas como ciudadanos solicitan orientación sobre interacción, talleres de braille e inscripción en la biblioteca virtual para ciegos.

Solicitudes especiales de entidades y ciudadanos

Cabe resaltar que distintas entidades públicas y privadas han solicitado orientación en relación con la señalización en braille y la impresión de diversos productos en este formato, con el objetivo de facilitar el acceso a la información para la población con discapacidad visual.

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:

TIPO CIUDADANO	TOTAL	%
Asociación	1	0,3%
Asociación Sindical	3	0,8%
Biblioteca	4	1,0%
Caja De Compensación	4	1,0%
Ciudadano	127	32,4%
Ciudadano Dv	15	3,8%
Docente	17	4,3%
Empresa De Servicios Públicos	2	0,5%
Entidad Publica	54	13,8%
Entidad De Salud	6	1,5%
Entidad De Seguros	2	0,5%
Entidad Educativa	5	1,3%
Entidad Financiera	8	2,0%
Entidad Privada	25	6,4%
Entidad Territorial	36	9,2%
Estudiante	7	1,8%
Exservidor Publico	20	5,1%
Juzgado	7	1,8%
No Responde	2	0,5%

Servidor Publico	29	7,4%
Universidad	18	4,6%
Total general	392	100,00%

Tabla 9 Tipo de ciudadano en el segundo trimestre 2025 - Fuente : *Elaboración propia – Control y seguimiento 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 32,4%, y ciudadanos con discapacidad visual el 3,8%, sin embargo, el 13,8% de solicitudes que son allegadas por entidades públicas, que requieren realizar ajustes razonables en sus espacios físicos o virtuales, adicionalmente estas entidades públicas en aras de realizar una correcta interacción con el ciudadano han requerido los talleres y demás servicios ofertados por el INCI.

Conclusiones

- Para el segundo trimestre se recibieron en total 748 requerimientos de los cuales 392 corresponden a PQRSD
- En el segundo trimestre de 2025, la efectividad en la respuesta oportuna fue del 78%
- En el período evaluado se registran 88 PQRSD respuesta fuera de los términos legales.

Recomendaciones y observaciones

Acciones Correctivas ante Respuestas Extemporáneas

Durante el segundo trimestre de 2025, se identificó la existencia de PQRSD que fueron respondidas 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. En el marco de esta 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 señala 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.

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: Diciembre 2025