

INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS - INCI

**INFORME PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS Y
SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (PQRSD) DE ENERO
MARZO 2026**

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

Bogotá D.C

Mayo de 2026

INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional para Ciegos (INCI) presenta informe de las Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias y Denuncias (PQRSD) que se recibieron durante el primer trimestre de 2026.

Este análisis se fundamenta en el cumplimiento de la ley 1712 de 2014 por la cual “se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, la ley 1755 de 2015, la cual regula el derecho de petición y la resolución 20161110002863 de 2016 por la cual se reglamenta el trámite interno de las Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en el Instituto Nacional para Ciegos (INCI).

A través de este seguimiento el INCI como institución reitera su compromiso con los principios de transparencia, honestidad y respeto; garantizando así una gestión eficiente y acceso oportuno a la información.

1. Objetivo

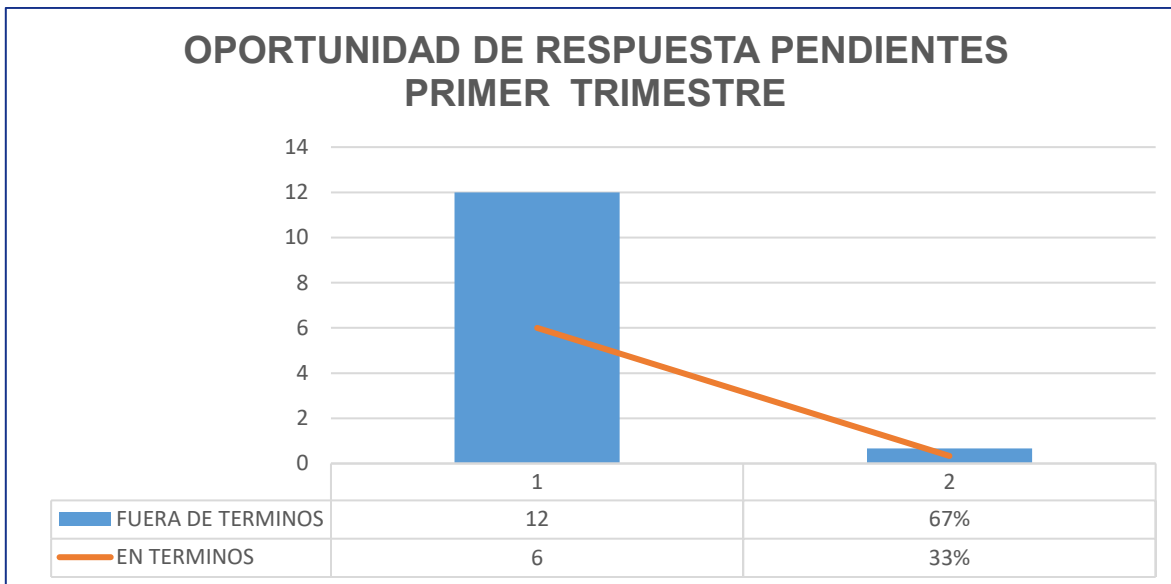
Presentar informe sobre la gestión de las PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2026, con el propósito de garantizar un control oportuno y asegurar la adecuada atención de las solicitudes formuladas por los ciudadanos en relación con los servicios prestados por el Instituto Nacional para Ciegos (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 primer trimestre de 2026. 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 cuarto trimestre de 2025, quedaron pendientes 18 PQRSD por respuesta y términos legales, por lo tanto, se revisa la oportunidad de respuesta de dichas solicitudes:

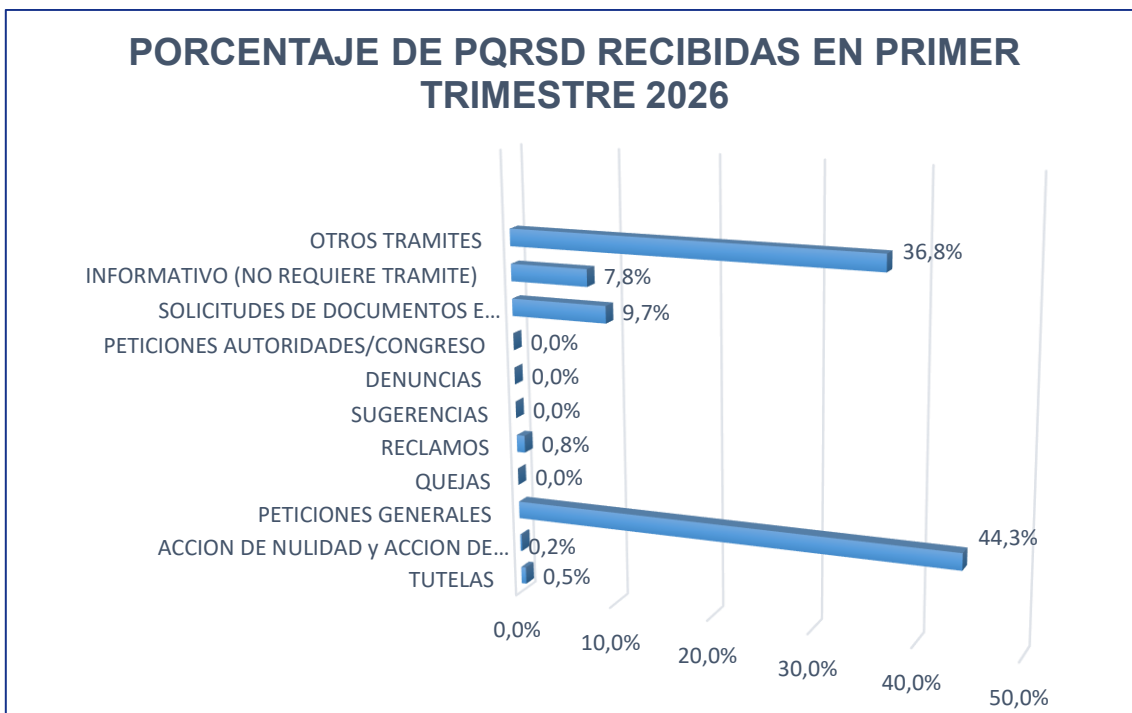


Gráfica 1 Elaboración propia- PQRSD oportunidad de respuesta cuarto trimestre 2025

De acuerdo con la gráfica anterior, se evidencia que el 67% (12) de las PQRSD pendientes fueron resueltas dentro de los términos legales; no obstante, el 33% (6) 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 primer trimestre de 2026 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 44,3% de las PQRSD corresponde a peticiones relacionadas con estos temas.

Por último, cabe resaltar que el 36,8% de los requerimientos, equivalente a 221 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 primer trimestre 2026

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 601 requerimientos. De este segmento, 333 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 (333), fueron atendidas y contestadas dentro de los términos establecidos por la ley un total de 213, lo que refleja el compromiso de la institución con la atención oportuna y el cumplimiento de los procedimientos legales. Sin embargo, 120 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, no se registraron PQRSD pendientes de respuesta.

| Tipo de petición | Respuesta en términos | Respuesta en términos vencidos | Total |
|------------------------|-----------------------|--------------------------------|-------|
| Peticiones generales | 171 | 95 | 266 |
| Acción de tutela | 3 | 0 | 3 |
| Acción de cumplimiento | 1 | 0 | 1 |

| Tipo de petición | Respuesta en términos | Respuesta en términos vencidos | Total |
|---|-----------------------|--------------------------------|------------|
| Denuncias | 0 | 0 | 0 |
| Reclamos | 3 | 2 | 3 |
| Sugerencias | 0 | 0 | 0 |
| Solicitud de documentos e información | 35 | 23 | 58 |
| <i>Subtotal</i> | 213 | 120 | 333 |
| Otros tramites institucionales (No clasificados como PQRSD) | 221 | 0 | 221 |
| Informativo (No requiere Tramite) | 47 | 0 | 47 |
| <i>Total, general</i> | | | 601 |

Tabla 1. Elaboración propia- Seguimiento PQRSD primer trimestre 2026

Efectividad en la respuesta a PQRSD:

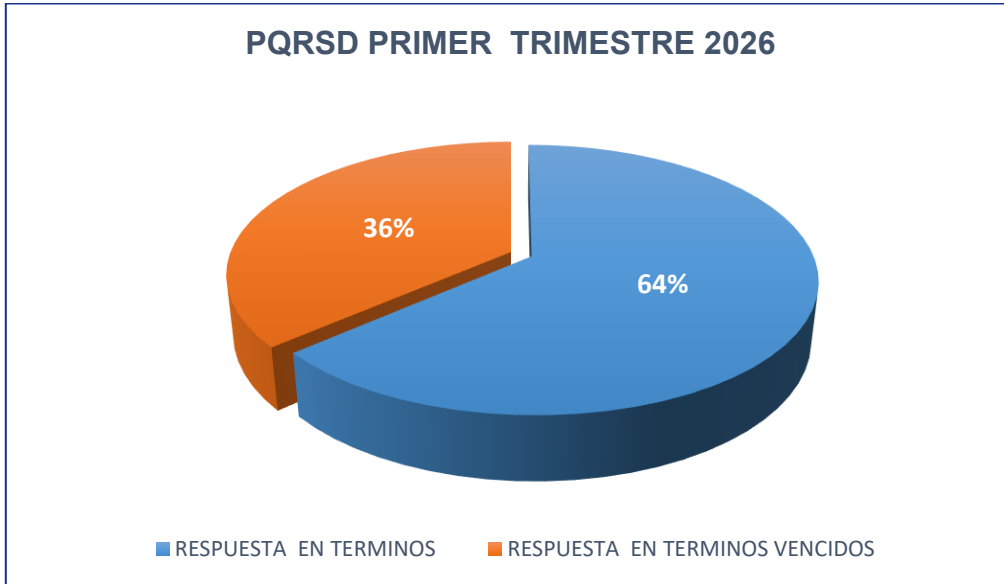
El Instituto Nacional para Ciegos (INCI) alcanzó un 64% de efectividad en la respuesta oportuna a los requerimientos recibidos. Este resultado refleja el respeto y el compromiso que la entidad mantiene con la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), cumpliendo los términos establecidos para cada trámite.

Dificultades en el Sistema de Gestión Documental:

En cuanto al Sistema de Gestión Documental (Orfeo), si bien, para el período evaluado no se registraron incidencias técnicas, persiste un reto en la oportunidad de respuesta, ya que se evidenció que el 36% de las solicitudes (120 de un total de 333) fueron atendidas fuera de los términos legales, lo que señala la necesidad de optimizar los tiempos de trámite interno, por lo anterior, se remitirá el informe a la dependencia correspondiente para que se adelanten las gestiones necesarias y se establezcan medidas que aseguren el cumplimiento de los plazos de ley.

Peticiones pendientes al cierre del informe:

Al cierre del informe, no se registraron PQRSD pendientes de respuesta.



Gráfica 3 Elaboración propia- Seguimiento PQRSD 2026 en porcentaje

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

| DEPENDENCIA/TIPO PETICIÓN | TOTAL |
|---|-----------|
| CONTROL INTERNO. | 2 |
| Solicitud de Documentos o Información | 2 |
| DIRECCION GENERAL | 45 |
| Peticiones | 38 |
| Reclamos (Servicios) | 2 |
| Solicitud de Documentos o Información | 5 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION. | 3 |
| Peticiones | 2 |
| Solicitud de Documentos o Información | 1 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA. | 8 |
| Peticiones | 5 |
| Solicitud de Documentos o Información | 3 |
| SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | 28 |
| Peticiones | 15 |
| Solicitud de Documentos o Información | 13 |
| SUBDIRECCION TECNICA. | 34 |
| Peticiones | 34 |

| DEPENDENCIA/TIPO PETICIÓN | TOTAL |
|---------------------------|------------|
| Total, general | 120 |

Tabla 2 Elaboración propia -PQRSD primer trimestre 2026 respuestas emitidas fuera de término

Tiempo promedio de respuesta

Durante el primer trimestre de 2026, el tiempo promedio total de respuesta fue de 7 días hábiles, como se muestra en la siguiente tabla:

| TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA | |
|--|---------------------------|
| Dependencia | Promedio respuesta (días) |
| Dirección General | 9 |
| Oficina Asesora Jurídica | 9 |
| Oficina asesora Control Interno | 6 |
| Secretaria General - Administrativa Y Financiera | 4 |
| Secretaria General - Desarrollo Humano | 10 |
| Subdirección Técnica | 10 |
| Servicio Al Ciudadano | 0 |
| PROMEDIO TOTAL PRIMER TRIMESTRE | 7,0 |

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

De la tabla anterior se infiere el tiempo de respuesta promedio representa el 46,67% del término legal (15 días hábiles), lo que significa que los procesos responden de una manera ágil las PQRSD asignadas ya que usan la mitad del tiempo normativamente permitido.

Gestión PQRSD durante el trimestre

En cuanto a la medición que se realizó durante el primer trimestre de 2026, 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 |
| Enero | 7,00 |
| Febrero | 9,00 |
| Marzo | 8,00 |
| Total | 8,00 |

Tabla 4 Elaboración propia -Gestión PQRSD tiempos de respuesta

Análisis de la Gestión de PQRSD y Tiempos de Atención

Durante el primer trimestre del año 2026 la gestión de las PQRSD por parte de las dependencias se caracterizó por el cumplimiento legal según la ley 1755 de 2015. Con un promedio de tiempo de 8 días hábiles, resultado del seguimiento realizado mensualmente; es importante destacar que el mes de enero obtuvo un promedio de 7 días y se consolidó como el mes de mayor prontitud en la respuesta al ciudadano.

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 161 minutos, equivalente a dos horas y cuarenta minutos. Se evidencia que los tiempos de respuesta han subido debido a que algunas solicitudes ciudadanas deben atenderse con mayor tiempo y disponibilidad.

| Tiempos de atención y espera servicio al ciudadano canales virtuales | |
|--|---------------------|
| Mes | Promedio en Minutos |
| Enero | 150,00 |
| Febrero | 115,00 |
| Marzo | 218 |
| Total | 161 |

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 |
| Enero | 27 |
| Febrero | 27 |
| Marzo | 26 |
| Total | 27 |

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.

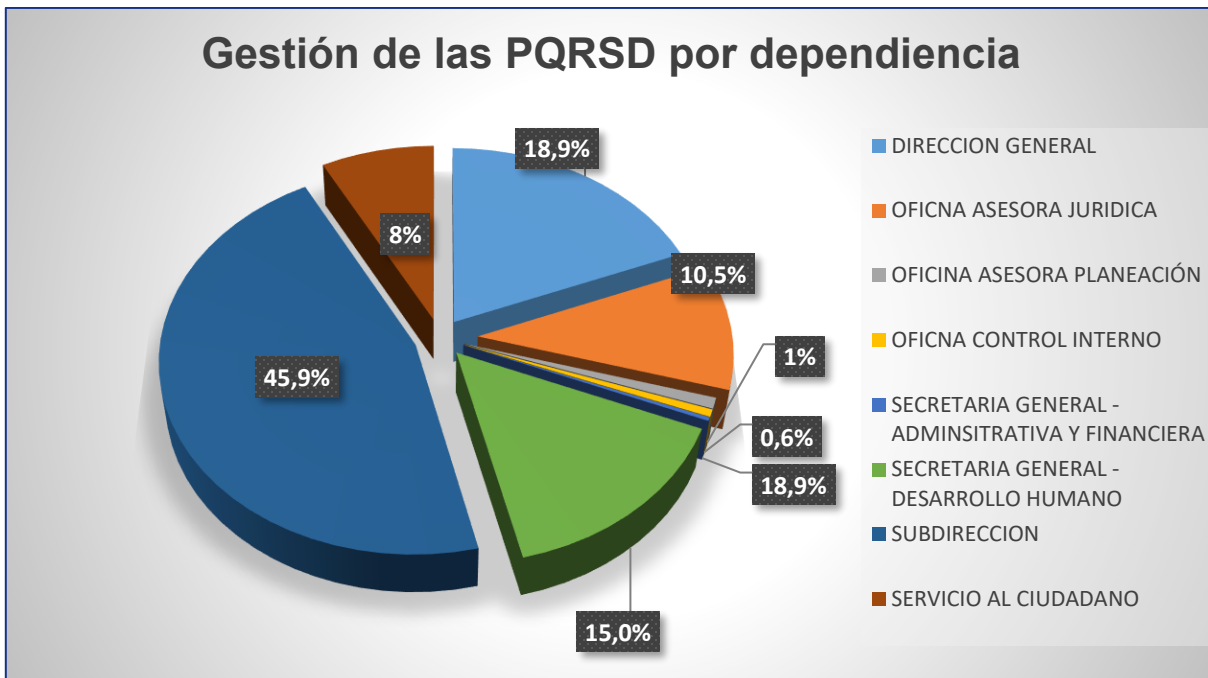
| Gestión de las PQRSD por dependencia | | |
|--|------------------------------------|-------------------|
| Dependencia | Cantidad de PQRSD recibidas | Porcentaje |
| Dirección General | 63 | 18,9% |
| Oficina Asesora Jurídica | 35 | 10,5% |
| Oficina Asesora Planeación | 3 | 0,9% |
| Oficina Control Interno | 2 | 0,6% |
| Secretaría General - Administrativa Y Financiera | 1 | 0,3% |
| Secretaría General - Desarrollo Humano | 50 | 15,0% |
| Subdirección Técnica | 153 | 45,9% |
| Servicio Al Ciudadano | 26 | 8% |
| TOTAL | 333 | 100% |

Tabla 7 Elaboración propia- Gestión PQRSD por dependencia

Análisis de la gestión PQRSD por dependencia

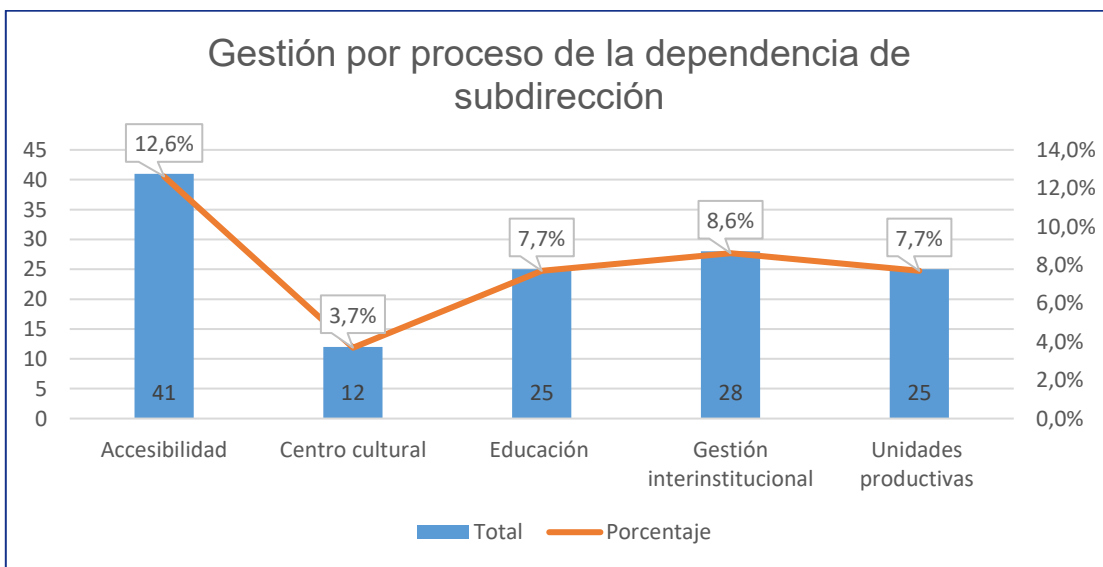
De acuerdo con lo expuesto, se puede afirmar que la Subdirección Técnica fue la dependencia que recibió la mayor cantidad de solicitudes de PQRSD durante el primer trimestre de 2026. Esta dependencia agrupó el 45,9% del total, lo que equivale a 153 solicitudes, tal como se detalla en la tabla anterior, destacándose como el proceso que mayormente recibe requerimientos en pro de la garantía de derechos de la población con discapacidad visual.

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



Gráfica 3 Elaboración propia- Gestión PQRSD primer trimestre 2026 por dependencia

Ahora bien, del 45,9% de las PQRSD recibidas en la dependencia de Subdirección Técnica durante el primer trimestre de 2026, se reasignan de la siguiente manera de acuerdo con la pertinencia así:

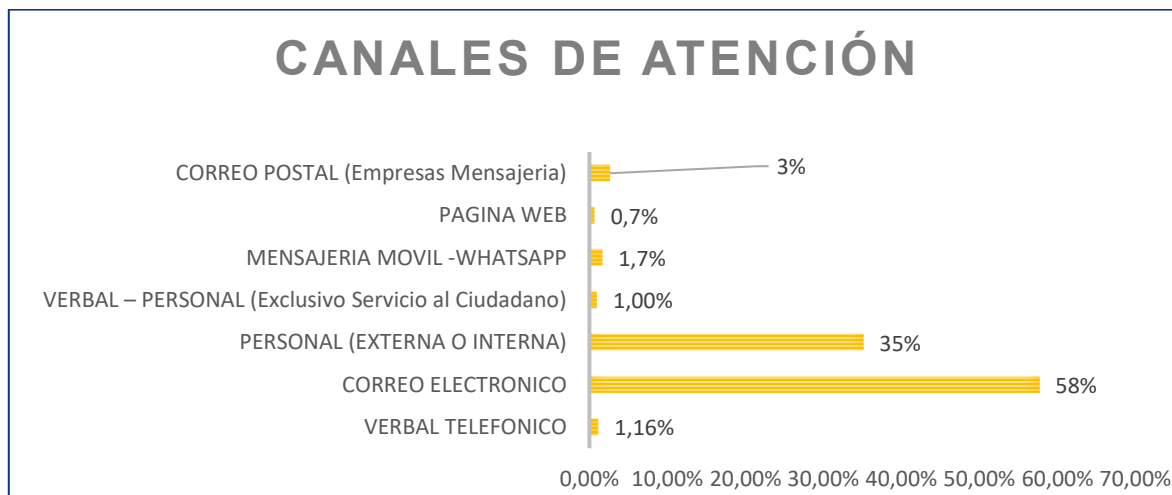


Gráfica 4 Elaboración propia -Gestión PQRSD asignadas a la dependencia de subdirección técnica primer trimestre 2026

Se destaca que el proceso que recibió más PQRSD, fue el Grupo Interno de Trabajo de Accesibilidad que obtuvo el 12,6% del total de solicitudes asignas, y fue el proceso con mayor demanda durante el período evaluado, en segundo lugar, encontramos los Grupos Internos de Trabajo Gestión Interinstitucional (8,6%) y

Educación (7,7%), respectivamente, lo que evidencia que en el trimestre las ciudadanías se enfocaron en la garantía de derechos, eliminación de barreras y acceso a la educación inclusiva, lo que resalta el alto compromiso de la institución y del proceso misional con los ajustes razonables y la inclusión efectiva de las personas con discapacidad visual en todos los espacios sociales.

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 primer trimestre de 2026 revela una clara preferencia por el canal denominado correo electrónico que obtuvo el 58% de los requerimientos, reflejando una tendencia clara hacia la interacción digital.

Por otra parte, el canal Personal (externa o interna), de acuerdo con la información suministrada, registró el 35% de las solicitudes, lo que equivale a 212 requerimientos recibidos a través de este medio, lo que lo posiciona como uno de los canales más utilizados durante el período evaluado.

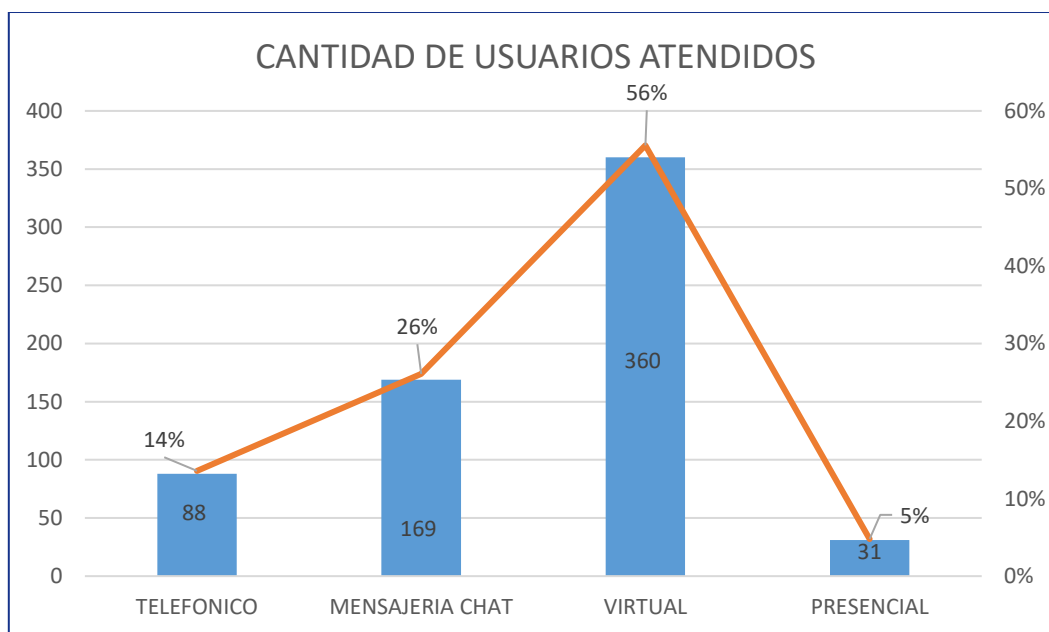
En cuanto a los demás canales de atención, se observa que el canal página web recibió el 0,7% de las solicitudes, esta baja participación puede estar relacionada a las dificultades técnicas que se presentaron durante el primer trimestre.

El canal verbal personal representó el 1, % de los requerimientos, mientras que el canal de correo postal tuvo una participación del 3%. Asimismo, el canal telefónico fue utilizado en el 1,16% de los casos y, finalmente, el canal de chat (mensajería móvil WhatsApp) recibió 10 requerimientos, lo que corresponde al 1,7% 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 360 PQRSD y atenciones, estas últimas no requirieron registro en la plataforma de gestión documental ORFEO, lo que representa el 56% del total. Por su parte, el canal telefónico registró 88 PQRSD y atenciones sin registro en ORFEO, equivalentes al

14%. El canal de mensajería y chat para el trimestre evaluado registró 160 atenciones, lo que corresponde al 26%. Finalmente, el canal presencial atendió a 31 ciudadanos durante el trimestre.

Por último, a través de estos canales se contabilizó un total de 648 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 de cumplimiento | 4 | 1% |
| Accesibilidad | 31 | 5% |
| Biblioteca Virtual Para Ciegos INCI | 5 | 1% |
| Solicitudes De Documentos E Información | 119 | 20% |
| Inclusión Educativa | 22 | 4% |
| Material pedagógico | 7 | 1% |
| Imprenta Nacional Para Ciegos | 23 | 4% |
| Producción radial y audiovisual | 2 | 0,3% |
| Orientación A Las Personas Con Discapacidad Visual, Familias Y Colectivos | 101 | 17% |
| Remisiones | 3 | 0,5% |
| Trabajos De Investigación | 10 | 2% |
| Tienda Inci | 1 | 0,2% |
| Participación Ciudadana Opiniones, Denuncias, Sugerencias, Quejas, Reclamos, Recomendaciones Y Felicitaciones | 5 | 0,8% |
| Subtotal | 333 | 55,41% |
| Otros Tramites | 221 | 36,8% |
| Informativo | 47 | 7,8% |
| TOTAL | 601 | 100% |
| <p>*Otros Tramites: Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD</p> <p>*Informativo no requiere trámite: Radicados corresponden a requerimientos informativo que no requiere tramite</p> | | |

Tabla 8 Elaboración propia -Ejes temáticos consultados durante el primer trimestre 2026

Análisis de los requerimientos recibidos durante el primer trimestre de 2026

Durante el período evaluado, se destaca que de los 601 requerimientos registrados en la plataforma de gestión documental ORFEO, el 36,8% corresponde a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). El restante 44,59% 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 reunieron el 20% del total de PQRSD, sin embargo, es preciso indicar que el 17% 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 técnica por parte de entidades públicas y privadas.

Estas solicitudes de asesoría técnica se centran en la aplicación de ajustes para la autonomía de personas con discapacidad visual, específicamente en señalización braille, documentos accesibles, tecnología entre otros, que permiten garantizar su derecho al acceso 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 | % |
|-----------------------------------|-------|-------|
| Agencia De Empleo | 5 | 1,5% |
| Asociación Sindical | 3 | 0,9% |
| Biblioteca | 3 | 0,9% |
| Ciudadano sin discapacidad visual | 69 | 20,7% |
| Ciudadano con Discapacidad visual | 29 | 8,7% |
| Docente | 10 | 3,0% |
| Entidad De Salud | 3 | 0,9% |
| Entidad De Servicios Públicos | 1 | 0,3% |
| Entidad Educativa | 8 | 2,4% |
| Entidad Financiera | 2 | 0,6% |
| Entidad Internacional | 1 | 0,3% |
| Entidad Privada | 36 | 10,8% |
| Entidad Publica | 55 | 16,5% |
| Entidad Publica | 3 | 0,9% |
| Entidad Territorial | 17 | 5,1% |
| Estudiantes | 8 | 2,4% |
| Ex servidor Publico | 8 | 2,4% |
| Fundación | 1 | 0,3% |

| | | |
|-----------------------|------------|-------------|
| Juzgado | 7 | 2,1% |
| Laboratorios | 1 | 0,3% |
| Servidor Publico | 53 | 15,9% |
| Universidad | 10 | 3,0% |
| Total, general | 333 | 100% |

Tabla 9 Elaboración propia -Tipo de ciudadano en el primer trimestre 2026

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 20,7%, y ciudadanos con discapacidad visual el 8,7%, sin embargo, el 16,5% 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 primer trimestre se recibieron 601 requerimientos en total, de los cuales 333 correspondieron a PQRSD (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).
- La efectividad en la respuesta oportuna alcanzó un 64%, lo que refleja un nivel de cumplimiento aceptable, aunque con espacio para mejorar en la gestión de tiempos de respuesta.
- Se identificaron 120 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 primer trimestre de 2026, 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 trimestre, y de la vigencia 2025 se ha venido trabajando en conjunto con la oficina asesora de planeación para subsanar los errores y dificultades detectados en el aplicativo ORFEO. No obstante, a lo largo del periodo, 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 establecidos 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

Desde 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.

Servicio al ciudadano

Grupo Interno de Trabajo de Gestión Humana y de la información

Elaboró: María Helena Cruz - Profesional Universitario 

Revisó: Augusto Ospino. Coordinador Grupo de Gestión Humana y de la Información.

Fecha: mayo 2026