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

**PRIMER TRIMESTRE AÑO 2022**

El INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI- desde la oficina de Atención al ciudadano presenta informe de las PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) que se recibieron durante el primer trimestre de 2022, dando cumplimiento así a 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”, y la resolución 20161110002863 de 2016 por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones y la atención de quejas y reclamos y sugerencias en el Instituto Nacional para Ciegos- , dado que la institución se rige por los principios de transparencia, honestidad, y respeto

Para el presente informe se deben tener en cuenta las siguientes definiciones:

**PETICIÓN:** El derecho fundamental que tiene toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. (Artículo 13 de la Ley 1755 de 2013).

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR:** El que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades. Consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como derecho fundamental. El término máximo de respuesta son 15 días después de la recepción.

**DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA:** Formulación de consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo. El término máximo de respuesta son 30 días después de la recepción.

**DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Petición para que el funcionario de a conocer cómo ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos o expida copia de los mismos. El término máximo de respuesta son 10 días después de la recepción.

**DERECHO DE PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES:** Petición realizada por una autoridad a otra con el fin de obtener información. El término máximo de respuesta son 10 días después de la información.

**QUEJA:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad o de los particulares que cumplan una función pública (contratistas).

**RECLAMO:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios o productos ofrecidos por la Entidad.

**SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación del servicio o la gestión de la Entidad.

**DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

**CANAL DE ATENCIÓN**

**PRESENCIAL:** Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que­hacer de la entidad y del Estado.

**TELEFONICO:** En este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciuda­dano a través de la redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.

**VIRTUAL:** Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, formularios web, correo electrónico y redes so­ciales.

**CORRESPONDENCIA:** Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trá­mites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

De acuerdo con el análisis de la información y reporte arrojado por el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, se evidenciaron los siguientes datos:

Durante el primer trimestre del 2022, comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Marzo 2022, se recibieron un total de **731** requerimientos, según como lo muestra la gráfica anterior ,a continuación encontramos que cuatrocientos cuarenta y ocho **(448)** corresponden a peticiones de interés general, **( 100)** a solicitudes de documentos e información, acciones de tutela **(4)**, en cuanto a reclamos se recibieron **(2) ,** quejas **(1)** y sugerencias se recibieron **(0)** , cabe aclarar que el sistema de gestión documental ORFEO reporta **(153)** solicitudes que corresponden a otros trámites de tipo interno de la entidad, y **(20)** que corresponden a solicitudes de tipo informativo y no requieren trámite

De acuerdo con la gráfica anterior encontramos que los ciudadanos, se acercan a la institución solicitando información de interés general sobre los servicios que presta el INCI a la población con discapacidad visual , así como solicitando la asistencia correspondiente para garantizar el acceso efectico a los derechos de las personas con discapacidad visual, por lo cual 61% de los requerimientos se centran en estos temas , mientras que el 14% corresponde a solicitud de documentos e información.

**SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE PETICIÓN**  | **RESPONDIDAS EN TERMINOS** | **RESPONDIDAS EN TERMINOS VENCIDOS** | **PENDIENTES POR RESPONDER**  | **TOTAL** |
| PETICIONES GENERALES | 418 | 4 | 26 | 448 |
| PETICIONES DE AUTORIDAES | 1 | 0 | 0 | 1 |
| PETICIONES DEL CONGRESO | 1 | 0 | 0 | 1 |
| ACCIONES DE TUTELA | 4 | 0 | 0 | 4 |
| ACCION POPULAR | 1 | 0 | 0 | 1 |
| QUEJAS  | 1 | 0 | 0 | 1 |
| RECLAMOS | 2 | 0 | 0 | 2 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION  | 80 | 11 | 9 | 100 |
| TOTAL | 508 | 15 | 35 | 558 |
| \***Otros Tramites:**  153 Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD \***Infomativo no requiere trámite**: 20 Radicados corresponden a requerimientos informativo que no requiere tramite  |
|  |

En cuanto al seguimiento a la respuesta a las PQRSD por parte de las diferentes dependencias, según tabla anterior encontramos que de los 558 requerimientos que se recibieron y corresponden a PQRSD **508** fueron atendidas oportunamente, mientras que en términos vencidos se reportaron **15** requerimientos , al cierre del informe hay **35** solicitudes que corresponde requerimientos pendientes por respuesta y que se encuentran dentro de los términos legales para ser resueltas.

Por otra parte los requerimientos que se encuentran pendientes son los siguientes:

| **NUMERO\_RADICADO** | **FECHA\_DE\_RADICADO** | **EJE TEMATICO** | **DEPENDENCIA** |
| --- | --- | --- | --- |
| 20221130004452 | 1/03/2022 | Peticiones | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130005052 | 4/03/2022 | Solicitud de Documentos o Informacion | SECRETARÍA GENERAL |
| 20221130005402 | 9/03/2022 | Solicitud de Documentos o Informacion | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130005562 | 10/03/2022 | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130005622 | 11/03/2022 | Solicitud de Documentos o Informacion | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130005712 | 14/03/2022 | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130005722 | 14/03/2022 | Solicitud de Documentos o Informacion | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130005902 | 15/03/2022 | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130006172 | 17/03/2022 | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130006482 | 23/03/2022 | Peticiones | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221140006502 | 23/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221140006522 | 24/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221140006532 | 24/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221140006702 | 28/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221140006752 | 28/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221140006812 | 28/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221140006832 | 28/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221140006872 | 28/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221140006912 | 29/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221140006982 | 29/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221140007032 | 30/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221130007052 | 30/03/2022 | Peticiones | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221140007062 | 30/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221140007072 | 30/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221140007112 | 30/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221140007132 | 30/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221140007152 | 30/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221140007162 | 30/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221130007172 | 30/03/2022 | Peticiones | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221140007202 | 30/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221130007222 | 31/03/2022 | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221140007232 | 31/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221140007282 | 31/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221140007302 | 31/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221140007312 | 31/03/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |

En la siguiente gráfica podemos evidenciar que el 91% de las peticiones fueron respondidas por parte de las dependencias en los términos legales, sin embargo, a la fecha de cierre del informe se encuentra que el 6% de los requerimientos está pendiente por responder y dentro del término legal.

\*Otros Tramites: 153 Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD

 \*Infamativo no requiere trámite: 20 Radicados corresponden a requerimientos informativos que no requiere trámite

Ahora bien frente a las dependencias que tienen radicados respondidos fuera de términos son:

| **NUMERO\_RADICADO** | **FECHA\_DE\_RADICADO** | **EJE TEMATICO** | **DEPENDENCIA** |
| --- | --- | --- | --- |
| 20221140000152 | 6/01/2022 | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221140000642 | 14/01/2022 | Solicitud de Documentos o Informacion | OFICINA ASESORA JURIDICA. |
| 20221130001052 | 24/01/2022 | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130001062 | 24/01/2022 | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130001282 | 25/01/2022 | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130001482 | 28/01/2022 | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130002162 | 7/02/2022 | Peticiones | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130002282 | 7/02/2022 | Peticiones | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130002402 | 8/02/2022 | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130002432 | 9/02/2022 | Peticiones | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130003222 | 16/02/2022 | Solicitud de Documentos o Informacion | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130003852 | 22/02/2022 | Peticiones | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130004152 | 25/02/2022 | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130004182 | 28/02/2022 | Solicitud de Documentos o Informacion | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130004242 | 28/02/2022 | Solicitud de Documentos o Informacion | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |

**TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA**

Durante el primer trimestre de la vigencia 2022 las PQRSD fueron atendidas en un promedio de 5,07 días, a continuación se muestra la distribución de datos por dependencia:

|  |
| --- |
| **TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA** |
| DEPENDENCIA | PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS) |
| ADMINSITRATIVA Y FINANCIERA | 2,96 |
| DIRECCION GENERAL | 8 |
| SECRETARIA GENERAL | 6 |
| GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN | 8,57 |
| JURIDICA  | 2,73 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 0,24 |
| SUBDIRECCION | 6,98 |
| **PROMEDIO TOTAL PRIMER RIMESTRE** | 5,07 |

Ahora bien , según el Decreto legislativo N° 491 del 28 de marzo de 2020, que estable en su artículo 5, la ampliación temporal de los términos del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, para atender peticiones, así las cosas, en adelante las PQRSD, que se encuentren en curso o radiquen durante la emergencia, se atenderán de la siguiente manera:

*Peticiones generales:30 días días Siguientes a su recepción*

*Peticiones de documentos o Información :20 días Siguientes a su recepción*

*Peticiones mediante las cuales se eleva consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo: 35 días Siguientes a su recepción*

Se evidencia según la tabla anterior que las diferentes dependencias han contestado en promedio, en un menor número de días , lo que significa que los ciudadanos han recibido las respuesta a sus solicitudes dentro de los términos establecidos por ley.

De otro lado, durante el trimestre evaluado se realizó una medición en los tiempos de espera y respuesta a las PQRSD gestionadas por servicio al ciudadano y que ingresaron por los canales virtuales, dando como resultado los siguientes datos:

|  |
| --- |
| **GESTION PQRSD TIEMPOS DE ESPERA Y RESPUESTA SERVICIO AL CIUDADANO** |
| **MES** | **CANAL VIRTUAL** |
| **ENERO** | 0,16 |
| **FEBRERO** | 0,55 |
| **MARZO** | 0,45 |
| **TOTAL** | 1,16 |

En promedio durante el primer trimestre de 2022, la dependencia de servicio al ciudadano da respuesta a la ciudadanía en 1,16 minutos.

**DISTRIBUCIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIA**

En la tabla a continuación se muestra la cantidad de PQRSD recibidas por parte de las dependencias:

|  |
| --- |
| **GESTION DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA** |
| DEPENDENCIA | CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS |
| ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 24 |
| DIRECCION GENERAL | 4 |
| SECRETARIA GENERAL | 2 |
| GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACION | 41 |
| JURIDICA | 45 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 109 |
| SUBDIRECCION TÉCNICA | 333 |
| **TOTAL** | 558 |
|  |  |

Ahora bien , se evidencia que una de las dependencias que más recibió PQRSD durante el primer trimestre de 2022 fue SUBDIRECCIÓN TÉCNICA, con un 60% del total de los requerimientos, como se muestra en la siguiente gráfica:

**CANALES DE ATENCIÓN**

De acuerdo con la gráfica anterior encontramos que el 69**% (505)** requerimientos corresponden a solicitudes hechas por los ciudadanos a través del correo electrónico canal habitual de comunicación , por otra parte encontramos que el canal correo postal recibió **39** solicitudes correspondiente al **(5%)** del total de los requerimientos, en el canal página web se recibieron **3** requerimientos que equivalen al **0,4%.** el canal verbal personal recibió **11** equivalente a **(1,5%),** mientras que el canal radicación en ventanilla personal recibió **119**  solicitudes equivalente al **(16%) ,** el canal telefónico 2**8**  que corresponde al **(3,8%),** y por último en el chat se recibieron 26 solicitudes que equivale al **( 3,6%).**

**CIUDADANOS ATENDIDOS**

Con relación a la cantidad de usuarios atendidos para solicitar información general sobre los servicios que presta el **INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI-** desde la oficina de atención al ciudadano se realizó de la siguiente manera por canal telefónico se recibieron 28 llamadas y por los canales virtuales se recibieron 534 usuarios para un total de 562 requerimientos de ciudadanos.

* La presente grafica muestra la cantidad de ciudadanos que son atendidos por los canales virtuales durante el primer trimestre de 2022.

**EJES TEMATICOS**

Los principales temas consultados por parte de los ciudadanos son los siguientes:

|  |
| --- |
| **EJES TEMATICOS CONSULTADOS** |
| **EJES TEMATICOS** | **No. SOLICITUDES** | **%** |
| ACCION DE TUTELA/ACCION POPULAR | 5 | 1% |
| ACCESIBILIDAD | 58 |  10% |
| BIBLIOTECA VIRTUAL | 7 | 1% |
| SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN | 113 | 20% |
| INCLUSION EDUCATIVA | 29 | 5% |
| MATERIAL PEDAGOGICO | 25 | 4% |
| INCLUSION LABORAL | 36 | 6% |
| IMPRENTA NACIONAL PARA CIEGOS | 21 | 4% |
| ORIENTACION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, FAMILIAS Y COLECTIVOS | 198 | 35% |
| CONSULTORIO JURIDICO | 5 |   |
| TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN | 18 | 3% |
| REMISIONES OPTOMETRIA | 20 | 3,6% |
| TIENDA INCI | 20 | 4% |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA OPINIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, RECOMENDACIONES Y FELICITACIONES | 3 | 0,5% |
| TOTAL | 558 | 100% |
| \*Otros Tramites: 153 Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD \*Informativo no requiere trámite: 20 Radicados corresponden a requerimientos informativo que no requiere tramite |

Durante la vigencia del 01 de Enero a 31 de Marzo de 2022, los ciudadanos solicitaron asesoría e información sobre los servicios con los que cuenta el INCI, según lo evidencia la tabla anterior con un porcentaje de 35%, otro de los temas mas consultado por los ciudadanos es accesibilidad con un 10% de los requerimientos.

**CONSLUSIONES**

Durante la vigencia evaluada se evidencia que los talleres de braille son de interés de la ciudadanía ya que les permite conocer el sistema y acercarse a el de una manera didáctica.

Es de resaltar que las diferentes entidades públicas o privadas han solicitado asesoría en el tema de accesibilidad, y participación en los talleres de accesibilidad que se han venido realizando.

En cuanto a la asesoría en temas de inclusión laboral los ciudadanos y las entidades públicas o privadas o los ciudadanos en general, en el primer trimestre de 2022 se comunican a INCI solicitando orientación en el tema , significando esto que hay una mayor preocupación de los empresarios por contratar a personas con discapacidad visual , garantizando así una mejor calidad para esta población

**RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES**

En el primer trimestre de 2022, se evidencia que algunas dependencias aún realizan respuestas extemporáneas a las PQRSD , para subsanar estas alteraciones se tomaran los correctivos legales a que haya lugar, sin embargo , 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 institución, y así mejorar la imagen de la entidad frente al ciudadano.

Se seguirá realizando seguimiento semanal desde la oficina de atención al ciudadano, a las PQRSD que se reciban en el INCI para evitar que el ciudadano no obtenga respuesta a su requerimiento o sea enviada fuera del término establecido.

A través de las capsulas informativa que se envían cada mes se incentivará que los servidores públicos del INCI realicen la respuesta oportuna a cada requerimiento.

GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proyectó: María Helena Cruz - Luz Hedy Ortiz

Revisó: Johana Andrea Casallas