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 cuarto trimestre de 2019, 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:

En el cuarto trimestre del 2019, comprendido entre el 01 de Octubre al 31 de Diciembre de 2019, se recibieron un total de **646** requerimientos, según como lo muestra la gráfica anterior dando como resultado que **(255)** corresponden a peticiones de interés general, **( 81 )** a solicitudes de documentos e información, acciones de tutela **(2)**, acciones populares **(1) ,**  quejas **(4)** y peticiones de autoridades se recibió **(1)** un requerimiento , en cuanto a reclamos durante esta vigencia no se recibió ninguno. Cabe aclarar que el sistema de gestión documental ORFEO reporta **(302)** solicitudes que corresponden a otros trámites de tipo interno de la entidad.

Los datos arrojados en la gráfica anterior muestran que los ciudadanos ejerciendo su derecho a la participación se acercan a la institución solicitando información general sobre los servicios que presta el INCI a la población con discapacidad visual con un 39%, mientras que el 13% corresponde a solicitud de documentos e información, y el 1% corresponde a acciones de tutela, acciones populares, quejas y peticiones de autoridades.

**SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE PETICIÓN** | **RESPONDIDAS EN TERMINOS** | **RESPONDIDAS EN TERMINOS VENCIDOS** | **PENDIENTES POR RESPONDER** | **TOTAL** |
| PETICIONES GENERALES | 233 | 13 | 8 | 254 |
| PETICIONES DE AUTORIDAES | 1 |  |  | 1 |
| ACCIONES POPULARES | 1 |  |  | 1 |
| ACCIONES DE TUTELA | 2 |  |  | 2 |
| QUEJAS | 1 |  | 3 | 4 |
| RECLAMOS |  |  |  | 0 |
| SUGERENCIAS |  |  |  | 0 |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION | 40 | 24 | 18 | 82 |
| TOTAL | 278 | 37 | 29 | 344 |
| \***Otros Tramites: 302** Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD | | | | |
|

En cuanto al seguimiento a la respuesta a las PQRSD por parte de las diferentes dependencias, según tabla anterior encontramos que de los **344** requerimientos que se recibieron **278** fueron atendidas oportunamente, mientras que en términos vencidos se reportaron **37** requerimientos, sin embargo, se encuentran pendientes por responder **29** solicitudes, que al cierre del informe se encuentran dentro del término legal para ser respondidas.

* Cabe aclarar que se registran 302 radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD

En gráfica podemos evidenciar que el 81% de las peticiones fueron respondidas por parte de las dependencias en los términos legales, frente a un 11% que fue respondido fuera del término, en esta vigencia hay un 8% que se encuentra pendiente por responder y se encuentra en términos.

**CANALES DE ATENCIÓN**

De acuerdo con la gráfica anterior encontramos que el **35% (226)** peticiones corresponden a solicitudes hechas por los ciudadanos a través del correo electrónico canal de comunicación que permite al ciudadano una fácil interacción con la entidad , por otra parte encontramos que el canal radicación en ventanilla personal recibió **206**  solicitudes equivalente al **(32%)**  el canal correo postal recibió **135** solicitudes correspondiente al **(21%)** del total de los requerimientos, en el canal página web se recibieron **28** requerimientos que equivalen al **4%.** el canal verbal personal recibió **32** equivalente a **(5%),** mientras que el canal telefónico **19**  que corresponde al **(3%).**

**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 419 llamadas y por el canal personal se recibieron 65 usuarios para un total de 484 ciudadanos, cabe aclarar que durante la vigencia evaluada se realizaron diferentes eventos por lo que ha venido en aumento la atención telefónica a los ciudadanos.

* La presente grafica muestra la cantidad de ciudadanos que son atendidos específicamente por los canales telefónico y presencial, los cuales se inscriben a los diferentes eventos realizados por el INCI.

**EJES TEMATICOS**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EJES TEMATICOS CONSULTADOS** | | |
| **EJES TEMATICOS** | **No. SOLICITUDES** | **%** |
| BIBLIOTECA VIRTUAL | 25 | 7% |
| SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN | 85 | 25% |
| ACCION DE TUTELA | 2 | 1% |
| ACCION POPULAR | 1 | 0% |
| INCLUSION EDUCATIVA | 5 | 1% |
| MATERIAL PEDAGOGICO | 5 | 1% |
| INCLUSION LABORAL | 3 | 1% |
| INCI RADIO | 4 |  |
| IMPRENTA NACIONAL PARA CIEGOS | 6 | 2% |
| ORIENTACION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, FAMILIAS Y COLECTIVOS | 145 | 42% |
| TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN | 17 | 5% |
| REMISIONES OPTOMETRIA | 24 | 7% |
| TIENDA INCI | 18 | 5% |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA OPINIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, RECOMENDACIONES Y FELICITACIONES | 4 | 1% |
| TOTAL | 344 | 100% |
| \*Otros Tramites: 302 Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD | | |

En esta vigencia del 01 de Octubre al 31 de Diciembre de 2019 las peticiones más consultadas fueron temas relacionados con orientación a las personas con discapacidad visual, familias y colectivos correspondiente al 42% de las peticiones.

Otro de los ejes con mayor número de peticiones fue la solicitud de documentos e información con un 25%, las remisiones optometría y solicitudes de ingreso a la biblioteca se recibieron el 7% respectivamente. Durante el trimestre se recibió en el ítem de “Participación Ciudadana Opiniones Sugerencias, Quejas, Reclamos, Recomendaciones Y Felicitaciones” el 1%.

**RECOMENDACIONES**

1. Durante el cuarto trimestre vigencia 2019 se evidencia que es necesario mejorar el tiempo de respuesta de los diferentes requerimientos por parte de las dependencias.
2. Continuar con el fortalecimiento en el manejo de la herramienta ORFEO por parte de los funcionarios.
3. Continuar enviando alertas de los requerimientos próximos a vencerse como estrategia para evitar la respuesta fuera de los términos de ley.
4. Se recomienda a los servidores públicos consultar los procedimientos de PQRSD donde se encuentran los tiempos de respuesta para las solicitudes.

En el trimestre evaluado no se recibieron denuncias sobre actos de corrupción.

Las PQRSD recibidas están debidamente soportadas en el sistema de Gestión Documental ORFEO.

GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proyectó: Maria Helena Cruz - Luz Hedy Ortiz

Revisó: Andrea Carolina Cuadros

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION PRIMER SEMESTRE 2019

La encuesta realizada por el INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI- a los ciudadanos tiene como objetivo conocer la opinión de las personas o entidades atendidas en el INCI, para así evaluar los servicios prestados y establecer acciones de mejora de los mismos.

En general los ciudadanos se acercan a la Oficina de Atención al Ciudadano solicitando información sobre los servicios que presta la entidad, como se muestra en la gráfica a continuación:

Durante el semestre se atendieron en la oficina de atención al ciudadano 65 personas, a las cuales se les aplicó la encuesta de satisfacción obteniendo los siguientes resultados:

A la pregunta “La cordialidad de la persona que lo atendió fue”:

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| EXCELENTE | 62 |
| BUENO | 3 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE |  |
| TOTAL | 65 |

Esto significa que el 95% de las personas encuestadas dieron un puntaje excelente a la atención que se le brindó en la Oficina de Servicio al Ciudadano

En qué medida la respuesta recibida a su solicitud satisface su necesidad de información”

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| EXCELENTE | 56 |
| BUENO | 9 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE |  |
| TOTAL | 65 |

Ahora bien los ciudadanos califican como excelente con un 86% la respuesta dada a cada solicitud, sin embargo el 14% lo califica como bueno.

“La información que se le suministro fue comprensible y clara”:

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| EXCELENTE | 63 |
| BUENO | 2 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE |  |
| TOTAL | 65 |

Frente a esta pregunta la ciudadanía indica que es excelente la información que se les ha suministrado, esto equivale a 97% de los encuestados.

“El tiempo de respuesta a su solicitud fue”:

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| EXCELENTE | 60 |
| BUENO | 5 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE |  |
| TOTAL | 65 |

Por otra parte, frente al tiempo de respuesta los ciudadanos encuentran que este fue excelente con el 97% frente al 3% que indica que fue bueno

Con respecto a las sugerencias los ciudadanos encuestados nos comentan que les gustaría que el INCI:

* Trabajar más sobre lo arquitectónico en la ciudad para personas con discapacidad visual, avisos en buses con tablas en alto contraste
* Talleres braille más seguido
* Capacitación, apoyo en estrategias pedagógicas en zonas rurales, conflicto armando y población intercultural.
* Trabajo interinstitucional para manejo de ayudas para personas con baja visión

GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proyectó: Maria Helena Cruz - Luz Hedy Ortiz

Revisó: Andrea Carolina Cuadros