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 tercer 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 tercer trimestre del 2019, comprendido entre el 01 de Julio al 30 de septiembre 2019, se recibieron un total de **757** requerimientos, según como lo muestra la gráfica anterior dando como resultado que trecientos sesenta **(360)** corresponden a peticiones de interés general, **( 121 )** a solicitudes de documentos e información, acciones de tutela **(2)**, acciones populares **(2)** en cuanto a reclamos se recibieron **(4)**  quejas **(2)** y peticiones de autoridades se recibió **(1)** un requerimiento , cabe aclarar que el sistema de gestión documental ORFEO reporta **(265)** 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 48%, mientras que el 16% corresponde a solicitud de documentos e información, y el 1% corresponde a acciones de tutela, quejas reclamos y peticiones de autoridades, acciones populares.

**SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE PETICIÓN**  | **RESPONDIDAS EN TERMINOS** | **RESPONDIDAS EN TERMINOS VENCIDOS** | **PENDIENTES POR RESPONDER**  | **TOTAL** |
| PETICIONES GENERALES | 347 | 7 | 6 | 360 |
| PETICIONES DE AUTORIDAES | 1  |   |  | 1 |
| ACCIONES POPULARES | 2 |   |   | 2 |
| ACCIONES DE TUTELA | 2 |   |   | 2 |
| QUEJAS  | 1 |   | 1 | 2 |
| RECLAMOS | 4 |   |   | 4 |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION  | 108 | 13 |   | 121 |
| TOTAL | 465 | 20 | 7 | 492 |
| \***Otros Tramites: 265** 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 **492** requerimientos que se recibieron **464** fueron atendidas oportunamente, mientras que en términos vencidos se reportaron **22** requerimientos, sin embargo, se encuentran pendientes por responder **7** solicitudes, que al cierre del informe se encuentran dentro del término legal para ser respondidas.

* Cabe aclarar que se registran 265 radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD

En gráfica podemos evidenciar que el 94% de las peticiones fueron respondidas por parte de las dependencias en los términos legales, frente a un 4% que fue respondido fuera del término; con respecto al trimestre anterior se evidencia que las acciones tomadas han mejorado la respuesta oportuna ya que durante este período tuvimos 4% de respuesta en términos vencidos, mientras que en el anterior trimestre fue del 11% por lo que se deduce que se ha reducido en un 7%.

**CANALES DE ATENCIÓN**

De acuerdo con la gráfica anterior encontramos que el **43% (323)** peticiones corresponden a solicitudes hechas por los ciudadanos a través del correo electrónico canal que sigue siendo el primero a la hora de comunicarse con la entidad , por otra parte encontramos que el canal correo postal recibió **138** solicitudes correspondiente al **(18%)** del total de los requerimientos, en el canal página web se recibieron **41** requerimientos que equivalen al **5%.** el canal verbal personal recibió **48** equivalente a **(6%),** mientras que el canal radicación en ventanilla personal recibió **140**  solicitudes equivalente al **(19%)** y por último el canal telefónico **67**  que corresponde al **(9%).**

**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 487 llamadas y por el canal personal se recibieron 55 usuarios para un total de 542 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** | **No. SOLICITUDES** | **%** |
| BIBLIOTECA VIRTUAL | 23 | 5% |
| SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN | 123 | 25% |
| ACCION DE TUTELA | 2 | 0% |
| ACCION POPULAR | 2 | 0% |
| INCLUSION EDUCATIVA | 30 | 6% |
| MATERIAL PEDAGOGICO | 9 | 2% |
| INCLUSION LABORAL | 9 | 2% |
| IMPRENTA NACIONAL PARA CIEGOS | 6 | 1% |
| ORIENTACION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, FAMILIAS Y COLECTIVOS | 230 | 47% |
| TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN | 8 | 2% |
| REMISIONES OPTOMETRIA | 31 | 6% |
| TIENDA INCI | 14 | 3% |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA OPINIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, RECOMENDACIONES Y FELICITACIONES | 5 | 1% |
| TOTAL | 492 | 100% |
| \*Otros Tramites: 265 Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD |

En esta vigencia del 01 de Julio al 30 de Septiembre de 2019 las peticiones más consultadas fueron temas relacionados con orientación a las personas con discapacidad visual, familias y colectivos correspondiente al 47% 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 6% y 5% respectivamente. Durante el trimestre se recibió en el ítem de “Participación Ciudadana Opiniones Sugerencias, Quejas, Reclamos, Recomendaciones Y Felicitaciones” el 1%.

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