

20191140000431

11-01-2019

Doctor
RICARDO HERNANDEZ
Asesor Oficina de Planeación
Instituto Nacional para Ciegos – **INCI**

Ref. Informe Servicio al ciudadano IV trimestre 2018

Respetado Doctor:

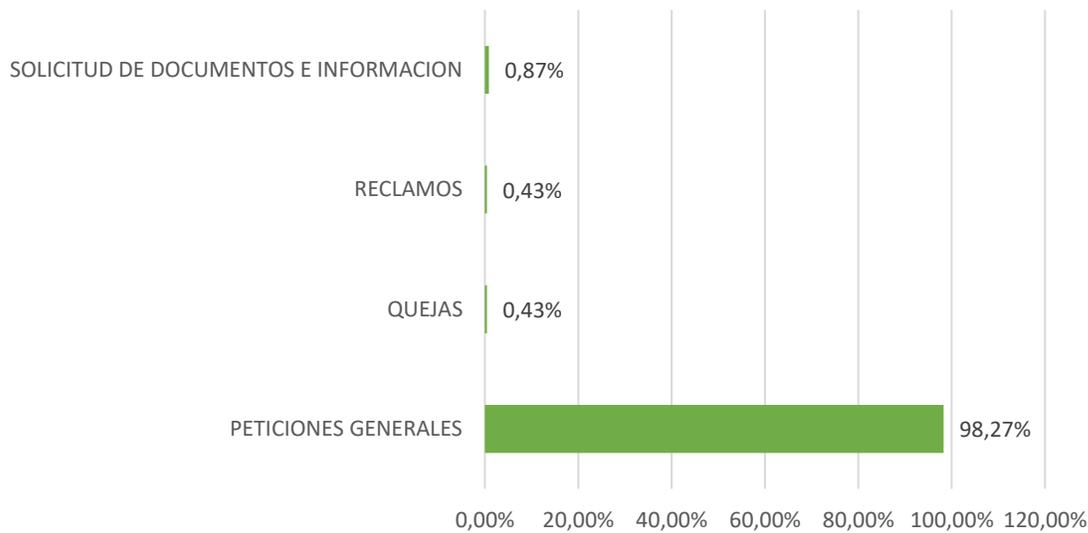
De la manera más atenta, me permito rendir informe de la gestión adelantada por la Oficina de Servicio al Ciudadano del Instituto Nacional para Ciegos INCI, durante el cuarto trimestre de 2018

INFORME PQRSD 2018

Durante el trimestre comprendido entre el 01 de Octubre al 30 de Diciembre de 2018 se recibieron en la entidad, a través de la oficina de Servicio al Ciudadano, un total de 231 peticiones, de las cuales el 98.27 % que corresponden a 227 peticiones generales sobre los servicios que presta el INCI, se recibió una queja que equivale al 0,43% y un reclamos equivalentes al 0,43% % respectivamente; así mismo se recibieron 2 solicitudes de documentos e información que corresponden al 0,87% , cabe señalar que durante esta vigencia no se recibieron denuncias.

Instituto Nacional para Ciegos -INCI
Carrera 13 No. 34 - 91 / PBX 384 6666 - FAX 232 9075
aciudadano@inci.gov.co / www.inci.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

PETICIONES ENTRE 01 DE OTUBRE Y 31 DE DICIEMBRE 2018



CANALES DE ATENCION

De acuerdo a los canales establecidos por la entidad para la atención de las PQRSD, se encuentra que el canal más utilizado es el correo electrónico con un total de 152 requerimientos correspondiente al (30%), en segundo lugar se encuentra formulario web con 38 requerimientos para un (8%), en cuanto al canal presencial se recibieron 28 requerimientos, equivalente a (5%), finalmente el canal telefónico se encuentra 12 para un total de (2%)

<u>Canal</u>	<u>Peticiones generales</u>	<u>Quejas</u>	<u>Reclamos</u>	<u>Solicitud de documentos e información</u>	<u>Total</u>
<u>Correo Electrónico</u>	150	0	1	1	152
<u>Telefónico</u>	12	0	0	0	12
<u>Presencial</u>	27	1	0	0	28
<u>Web</u>	38	0	0	1	39
<u>Total</u>	227	1	1	2	<u>231</u>

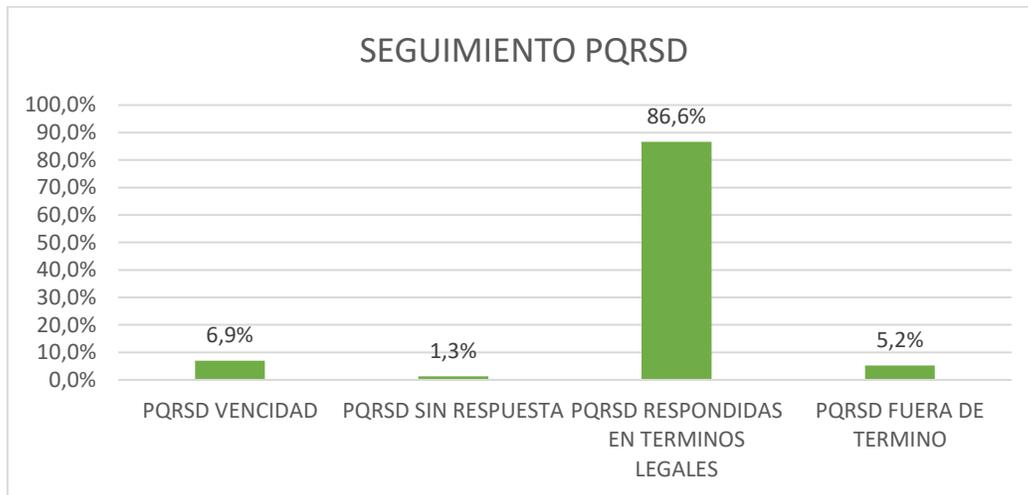
CIUDADANOS ATENDIDOS



Instituto Nacional para Ciegos -INCI
Carrera 13 No. 34 - 91 / PBX 384 6666 - FAX 232 9075
aciudadano@inci.gov.co / www.inci.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

En cuanto a la atención de los ciudadanos se evidencia de la siguiente manera, el 95% de los requerimientos se realizaron vía telefónica equivalente a 550, cabe resaltar que durante el periodo evaluado se realizaron varios eventos por lo que el flujo de llamadas aumentó, sin embargo de manera presencial se recibieron el 5% restante equivalente a 28, lo que significa que en la oficina a los ciudadanos se les brindo orientación con respecto a los servicios que presta el INCI.

SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS



De acuerdo con la gráfica anterior se evidencia que las diferentes dependencias han respondido dentro de los términos legales con un 86,6% que corresponden a 200, sin embargo el 5,2% de los requerimientos han sido respondidos fuera de los términos

legales que corresponde a 12, de los requerimientos registrados el 1,3% equivalente a 3 al cierre del informe están sin respuesta, cabe señalar que de las PQRSD recibidas por los distintos canales hay 6,9% solicitudes equivalentes a 16 que fueron respondidas en términos vencidos .

EJES TEMATICOS

Los ejes temáticos sobre los que consultaron los ciudadanos se encuentran relacionados en la siguiente tabla:

EJES TEMATICOS	No. SOLICITUDES
Imprenta Nacional	3
Inclusión Educativa	22
Material Pedagógico	5
Remisión optometría	17
Proyecto Universitario	16
Biblioteca Virtual	35
Orientación DV Colectivos y Flias	2
Inclusión Laboral	6
Inclusión Social	105
Información interna	2
Tienda INCI	9
solicitud de documentos	3
Queja	1
INCI Radio	2
Reclamo	1
TOTAL	<u>231</u>

En el cuarto trimestre de 2018 se encuentra que las peticiones más frecuentes fueron las relacionadas con temas de Inclusión Social, como segundo eje encontramos el registro en

la Biblioteca Virtual e inclusión educativa, y por último se encuentra las remisiones a optometría.

QUEJAS Y RECLAMOS

Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre se recibieron tres reclamos, y siete sugerencias correspondientes a los ejes temáticos

EJES TEMATICOS	QUEJA	RECLAMO
	FUNCIONARIO	ASISTENCIA TECNICA
	1	1

ENCUESTAS DE SATISFACCION

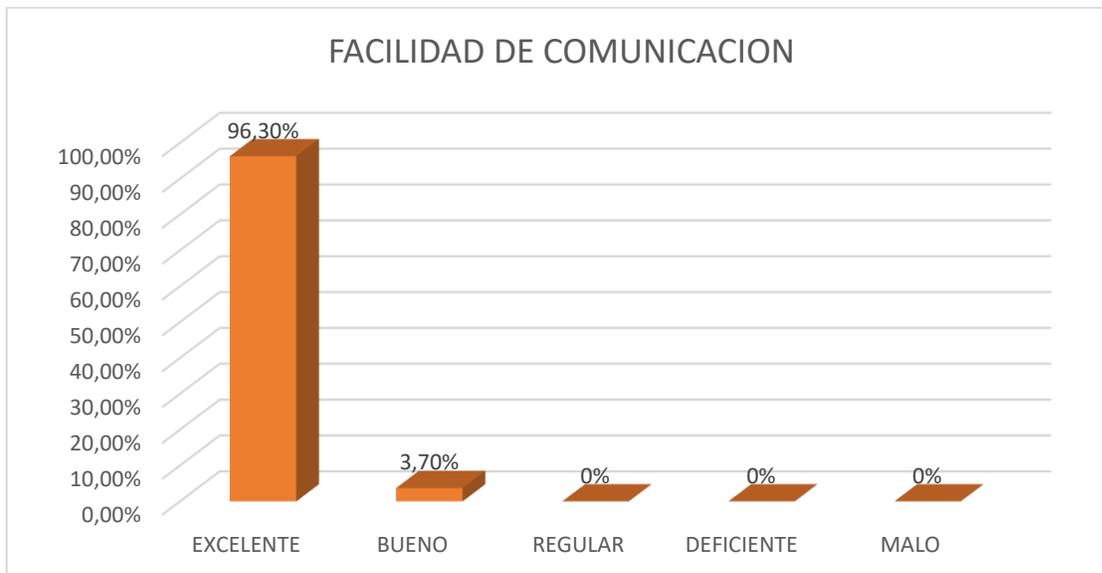
La cordialidad de la persona que lo atendió fue:



De acuerdo con la gráfica anterior podemos inferir que de los ciudadanos encuestados durante la atención en la oficina el 98,77% califico excelente la cordialidad de la funcionaria.

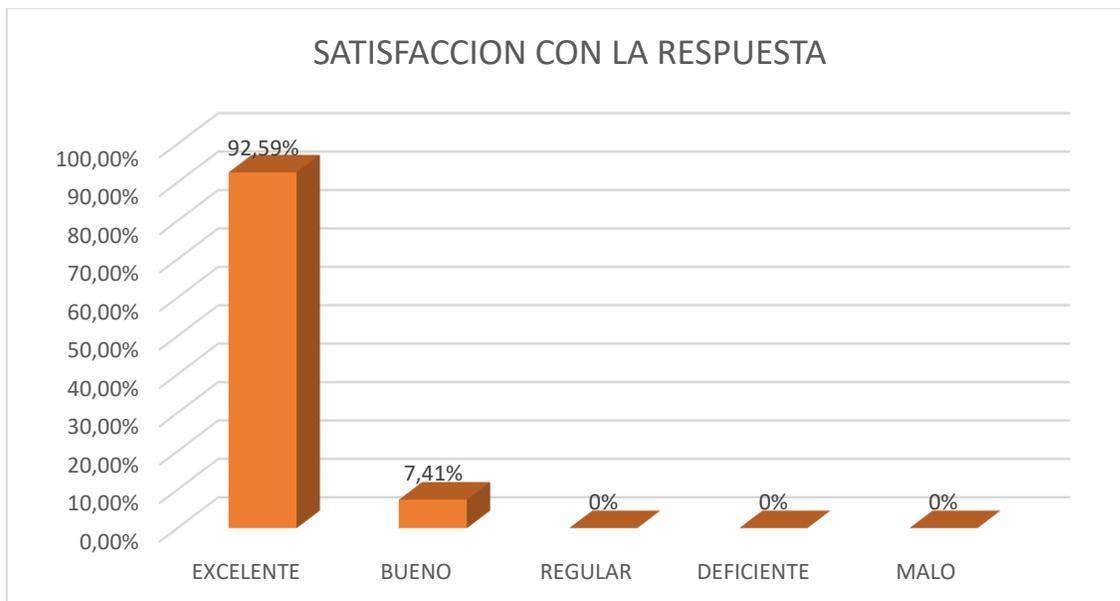
Instituto Nacional para Ciegos -INCI
 Carrera 13 No. 34 - 91 / PBX 384 6666 - FAX 232 9075
 aciudadano@inci.gov.co / www.inci.gov.co
 Bogotá D.C., Colombia

La facilidad con la cual logró comunicarse con la Oficina de Atención al Ciudadano del INCI fue:



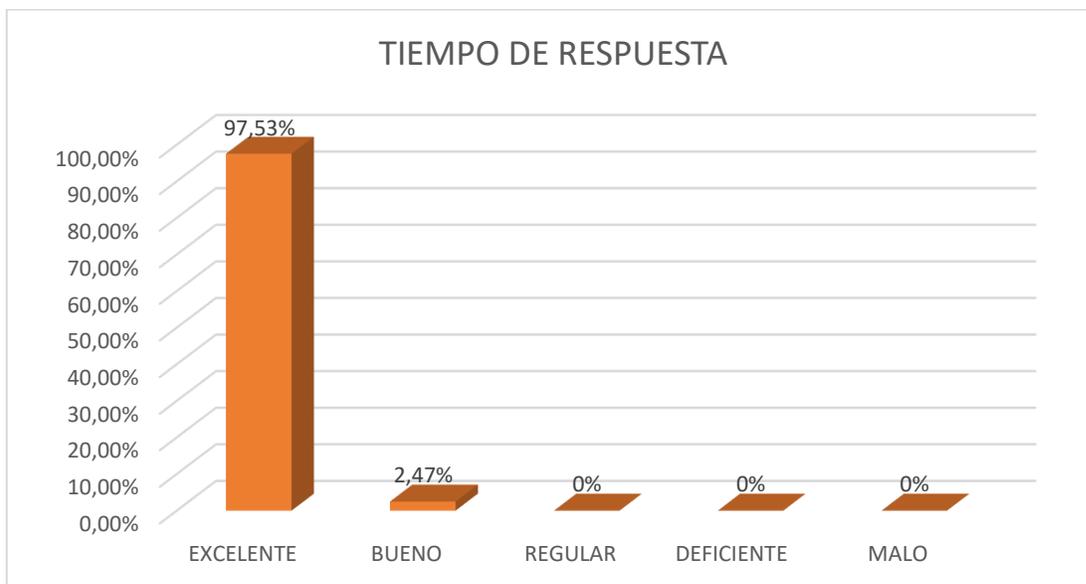
En la gráfica anterior podemos notar que los ciudadanos en un 96,30%% logran con facilidad comunicarse con la oficina de atención al ciudadano.

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



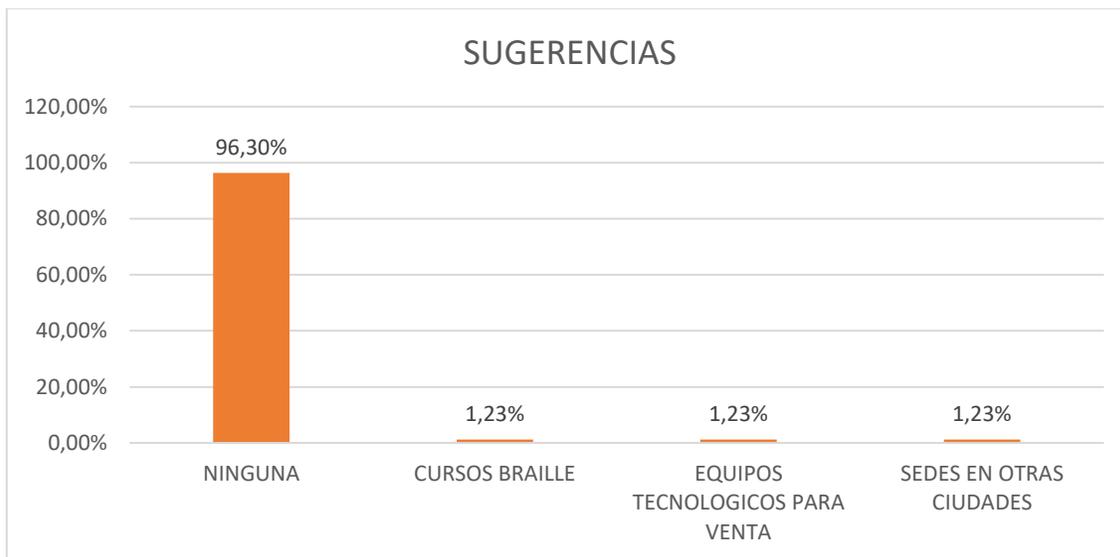
De los ciudadanos encuestados indican que la respuesta emitida a su necesidad de información fue excelente con un 92,59%.

El tiempo de respuesta a su solicitud fue:



A la pregunta sobre el tiempo de respuesta los ciudadanos encuestados indican que es excelente este ítem con un 97,53%.

Sugerencia:



A la pregunta de sugerencias los ciudadanos indican no desean dejar ninguna con un 96,30% sin embargo, el 1,23% solicita que hayan cursos sedes en otras ciudades, y equipos tecnológicos.

INCIDENTES

En cuanto a los incidentes y/o dificultades presentadas, durante el tercer trimestre de 2018 no se presentaron hechos que retrasaran los servicios de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Las PQRSD recibidas se encuentran debidamente radicadas y soportadas en el aplicativo ORFEO.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

ANDREA CAROLINA CUADROS

Coordinador Grupo de Gestión Humana y Servicio al ciudadano

ORIGINAL FIRMADO

MARIA HELENA CRUZ

Profesional - Servicio al ciudadano

Instituto Nacional para Ciegos -INCI
Carrera 13 No. 34 - 91 / PBX 384 6666 - FAX 232 9075
aciudadano@inci.gov.co / www.inci.gov.co
Bogotá D.C., Colombia



Preparó: Maria Helena Cruz – Oficina Servicio al ciudadano

Instituto Nacional para Ciegos -INCI
Carrera 13 No. 34 - 91 / PBX 384 6666 - FAX 232 9075
aciudadano@inci.gov.co / www.inci.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

Código: SG-110-FM-039 – Versión: 10 – Vigencia: 19/11/2015