

20181140000034
09-07-2018

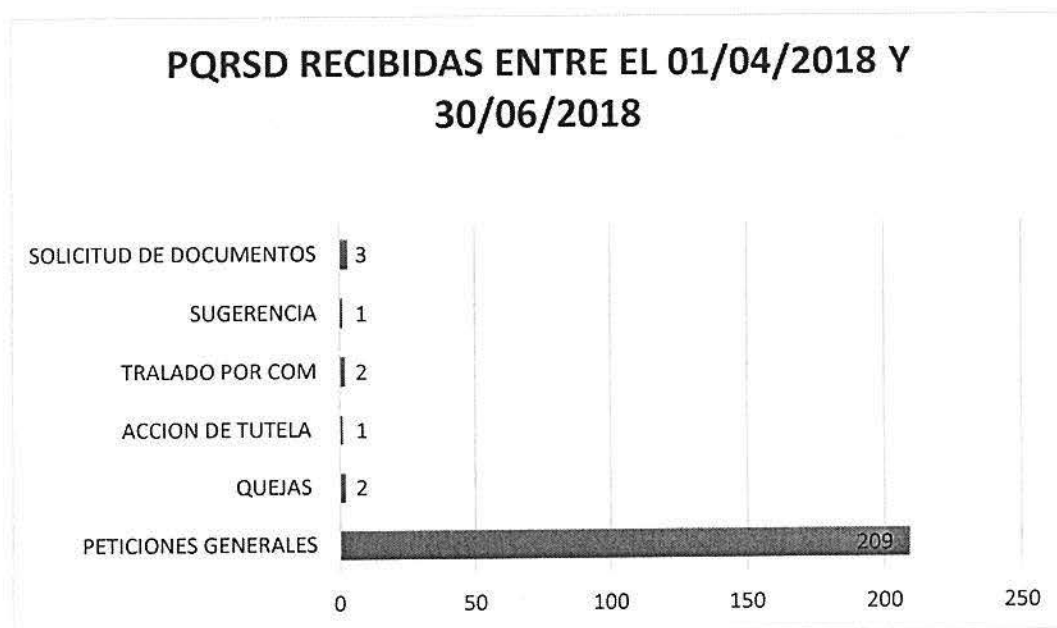
Doctor
RICARDO HERNANDEZ
Asesor Oficina de Planeación
Instituto Nacional para Ciegos – INCI

Ref. Informe Servicio al ciudadano 2 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 segundo trimestre de 2018.

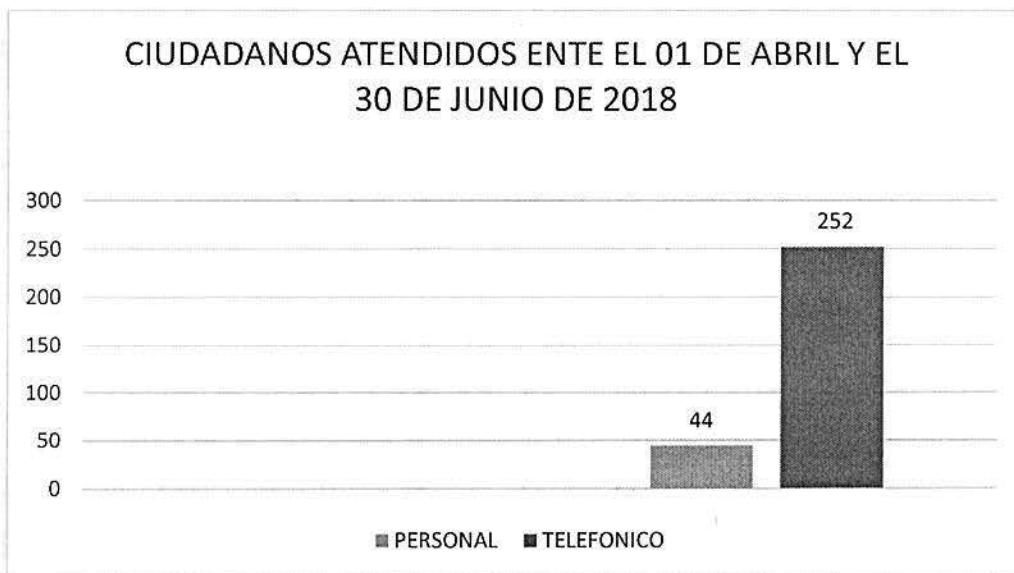
1. INFORMACION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)



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

correspondiente a un **19%**, el canal telefónico tuvo **(19)** requerimientos correspondientes a **9%**, el canal virtual a través de la web tuvo **(43)** requerimientos equivalentes a **19%**, por último la radicación física durante la vigencia recibió un requerimiento correspondiente al **0,46%**.

1.2. CIUDADANOS ATENDIDOS



En cuanto a la atención de usuarios por parte de la Oficina de Servicio al Ciudadano para brindar información del instituto, se dio de la siguiente manera;

CANAL DE ATENCIÓN	CANTIDAD
Personal	44
Telefónico	252
TOTAL	296

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

contestados en términos vencidos, sin embargo 42 que a corte de este informe aun no tenían respuesta en ORFEO.

Ahora bien, el medio de envío utilizado por la entidad para dar respuesta a las PQRSD recibidas dentro del trimestre analizado es el siguiente

Medio de Envío de Rta. PQRSD	<u>Total</u>
Correo Electrónico	156
Telefónico	2
Personal	30
<u>Total</u>	188

El mayor medio de envío en las respuestas, es el correo electrónico, el cual reúne un **82,51%** de las respuestas, frente al medio personal (respuesta inmediata en atención presencial) que recoge un **16,39%**, el canal telefónico registra un **1,09%** siendo este el que menos se usa para dar respuesta a pqrsl.

2.1. EJES TEMATICOS

Los principales temas sobre los cuales se realizaron las peticiones recibidas, en este período fueron las siguientes:

<u>Eje Temático</u>	Queja	Sugerencia
	Queja	Inclusion social

Los requerimientos fueron remitidos a la Secretaria General y a la Subdirección técnica, para la toma de acciones correspondientes de cada caso y se diera pronta solución a los hechos.

3. INCIDENTES

En cuanto a los incidentes y/o dificultades presentadas, durante el segundo 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,



ANDREA CAROLINA CUADROS

Coordinador Grupo de Gestión Humana y Servicio al ciudadano



MARIA HELENA CRUZ

Profesional - Servicio al ciudadano

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

Recibido
[Signature]
Julio 8/18