

20181140021221

23-10-2018

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

Ref. Informe Servicio al ciudadano III trimestre 2018

Respetado Doctor:

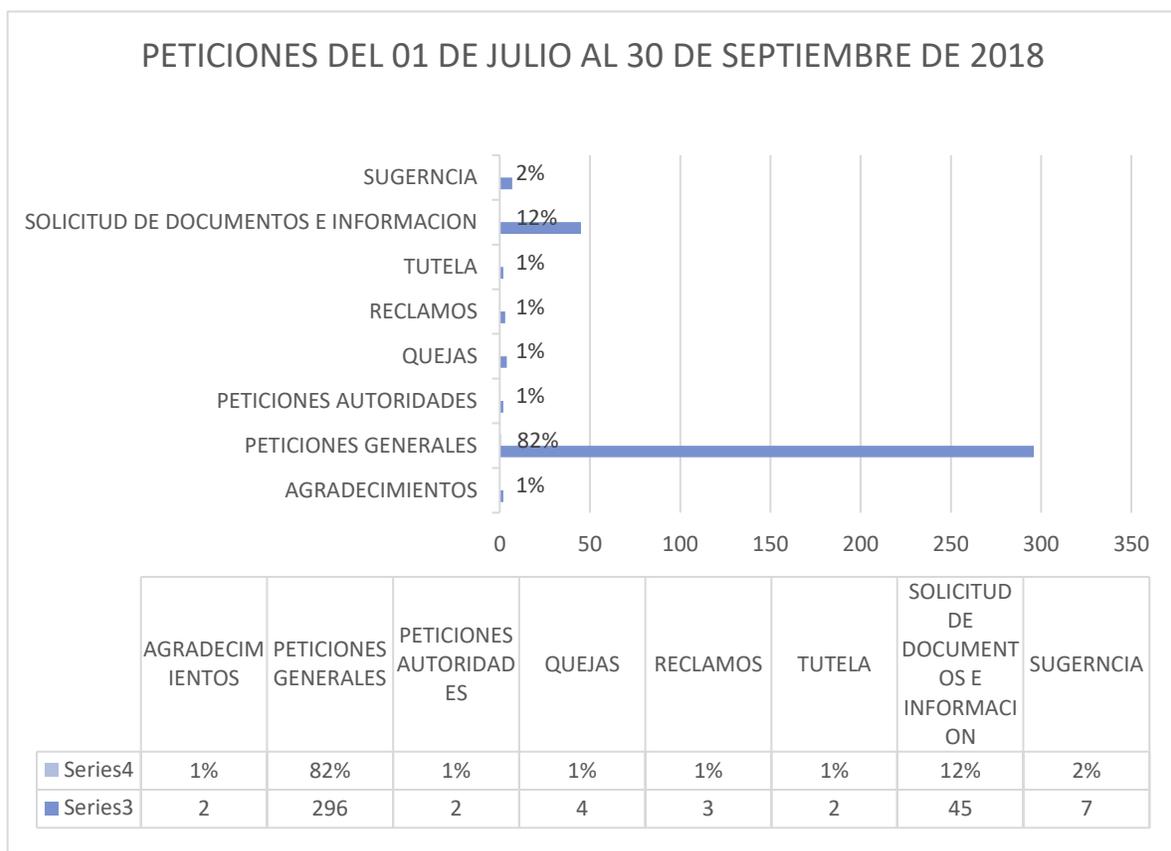
De la manera más atenta, me permito rendir informe de la gestión adelantada por la Oficina de Servicio al Ciudadano del Instituto Nacional para Ciegos INCI, durante el tercer trimestre de 2018

INFORME PQRSD 2018

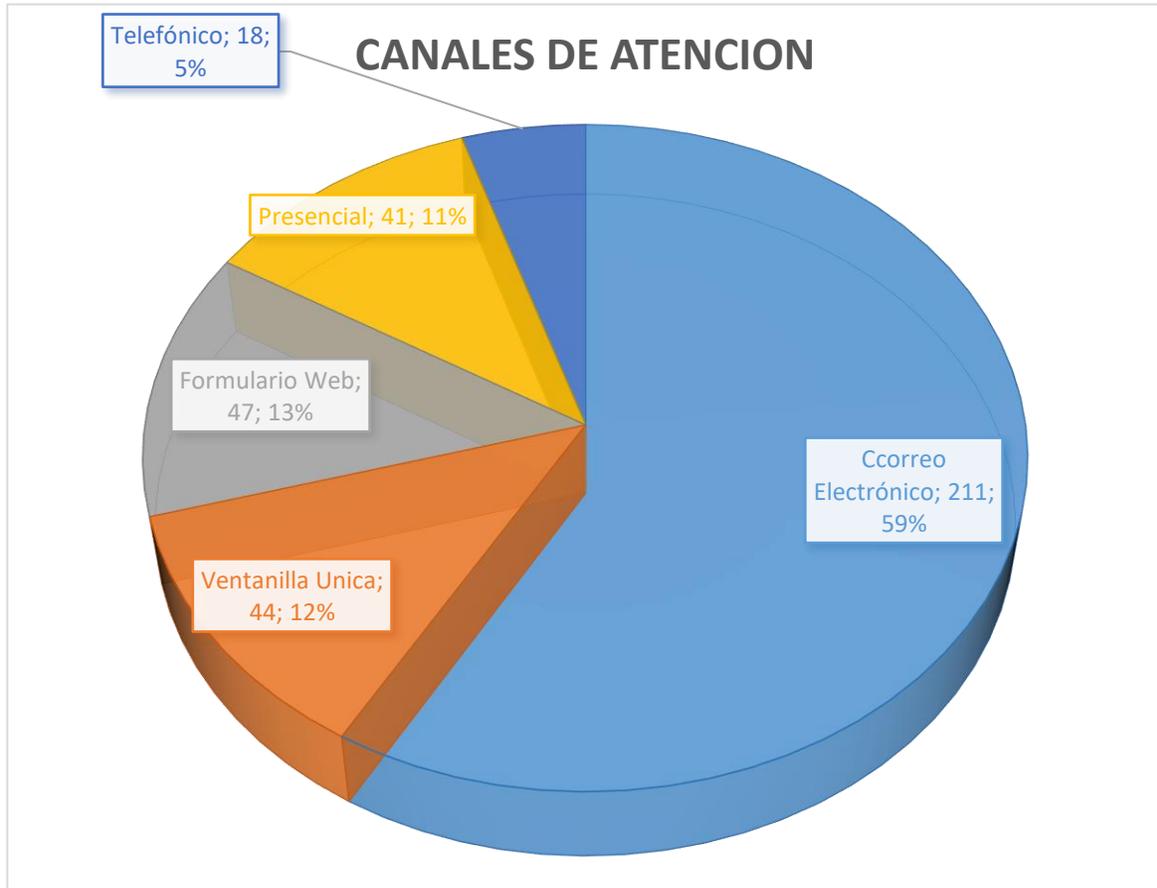
Durante el trimestre comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre de 2018 se recibieron en la entidad, a través de la oficina de Servicio al Ciudadano, y ventanilla única un total de 361 peticiones, de las cuales el 82% corresponden a peticiones generales sobre los servicios que presta el INCI, durante esta vigencia se recibieron dos agradecimientos que equivalen al 1%, por las actividades realizadas.

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

Por otro parte, se recibieron cuatro quejas y tres reclamos equivalentes al 1% respectivamente; así mismo se recibieron solicitudes de documentos e información que corresponden al 12%, hay que mencionar que durante este periodo se recibieron dos tutelas que corresponden al 1%; cabe señalar que ingresaron a través aplicativo web sugerencias para mejorar los servicios, que equivalen al 2% del total de peticiones registradas, se debe agregar que no se recibieron denuncias.



CANALES DE ATENCION



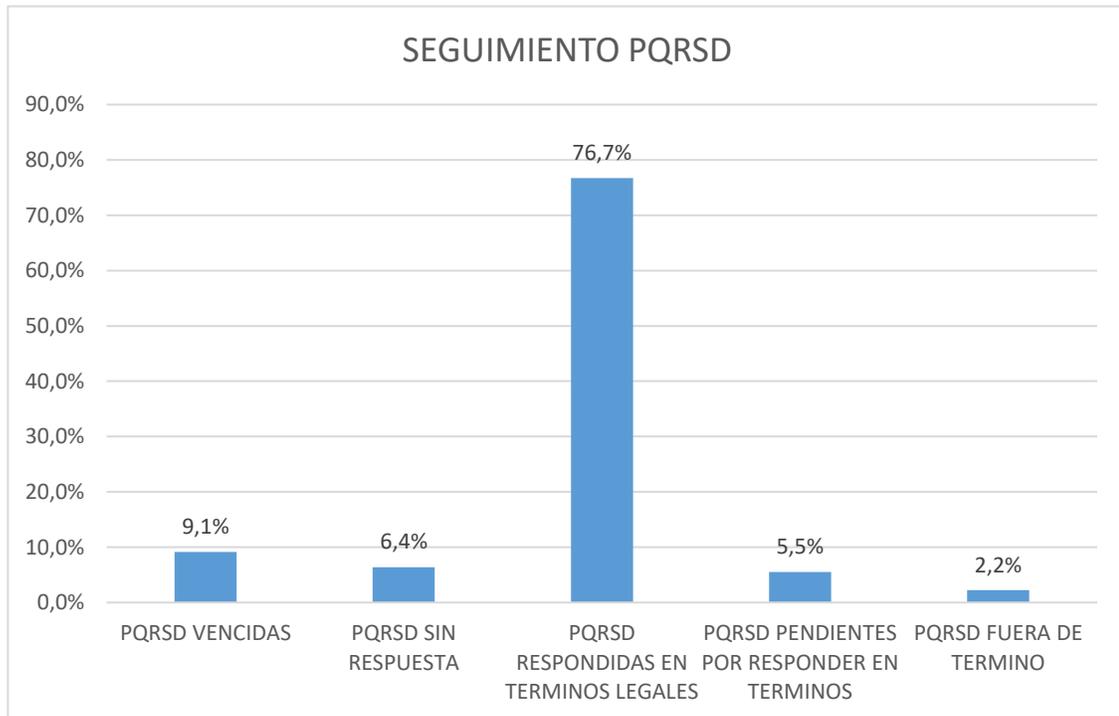
De acuerdo a los canales establecidos por la entidad para la atención de las PQRSD, se encuentra que el canal más utilizado es el correo electrónico con un total de 211 requerimientos correspondiente al (59%), en segundo lugar se encuentra formulario web con 47 requerimientos para un (13%), en cuanto al canal presencial se recibieron 41 requerimientos, equivalente a (11%), a través de la ventanilla única se recibieron 44 solicitudes equivalente al 12%, finalmente el canal telefónico se encuentra 18 que se recibieron 18 atenciones para un (5%)

CIUDADANOS ATENDIDOS



En cuanto a la atención de los ciudadanos se evidencia de la siguiente manera, el 70% de los requerimientos se realizaron vía telefónica con un total de 97, cabe resaltar que durante el periodo evaluado se realizaron dos eventos por lo que el flujo de llamadas aumentó, sin embargo de manera presencial se recibieron el 30% restante equivalente a 41, lo que significa que en la oficina a los ciudadanos se les brinda orientación con respecto a los servicios que presta el INCI.

SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS



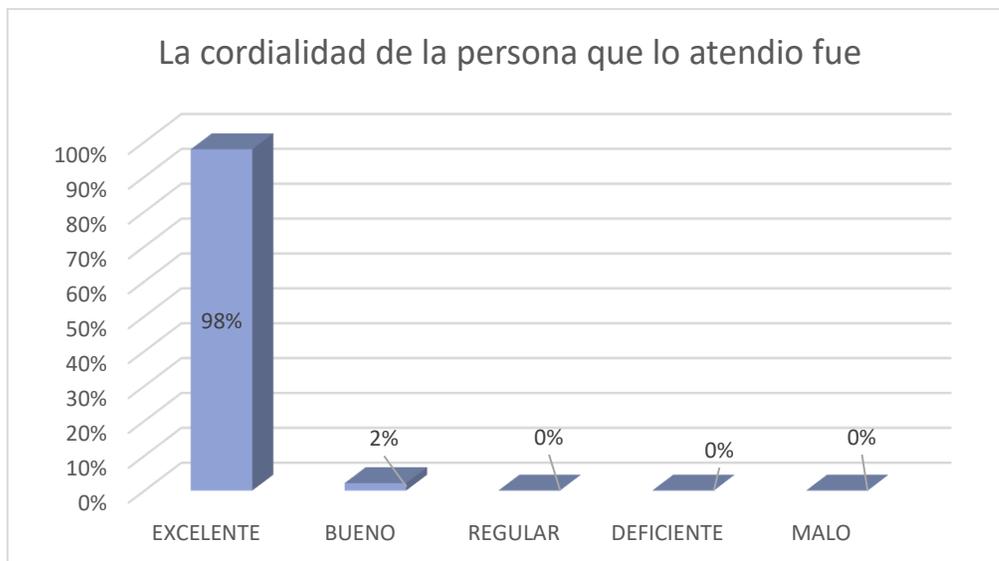
De acuerdo con la gráfica anterior se evidencia que las diferentes dependencias han respondido dentro de los términos legales con un 76,7% que corresponden a 277, sin embargo el 2,2% de los requerimientos han sido respondidos fuera de los términos legales que corresponde a 8, de los requerimientos registrados el 6,4% equivalente a 23 al cierre del informe están sin respuesta y se evidencia que hay un 5,5% pendiente por responder; cabe señalar que de las PQRSD recibidas por los distintos canales hay 9,1% solicitudes equivalentes a 33 que fueron respondidas en términos vencidos .

RECLAMOS Y SUGERENCIAS

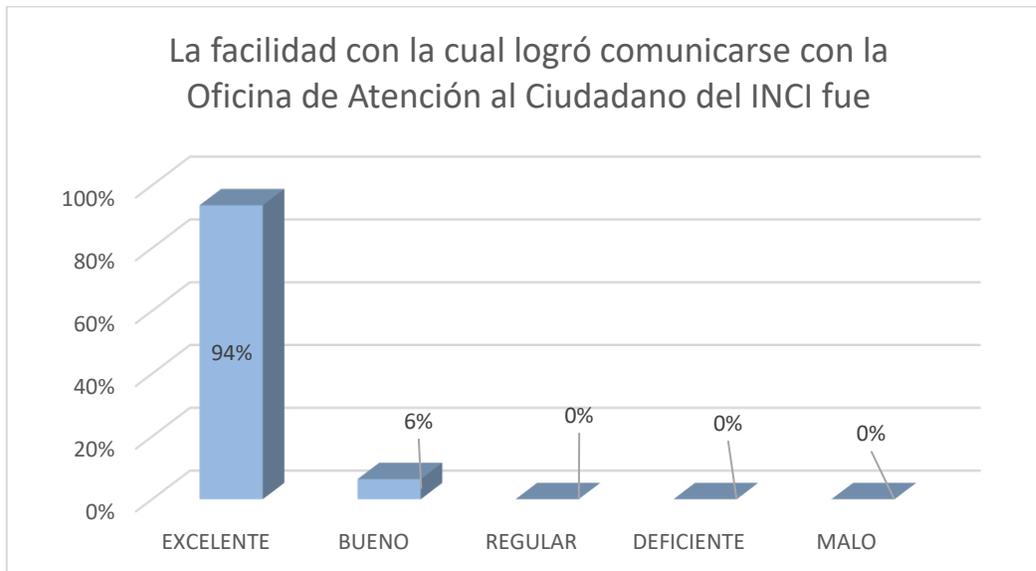
Durante el periodo comprendido entre el 01 de julio al 30 de septiembre se recibieron tres reclamos, y siete sugerencias correspondientes a los ejes temáticos

EJES TEMATICOS	RECLAMO	SUGERENCIA
		TIENDA INCI (2)
	BIBLIOTECA VIRTUAL(1)	

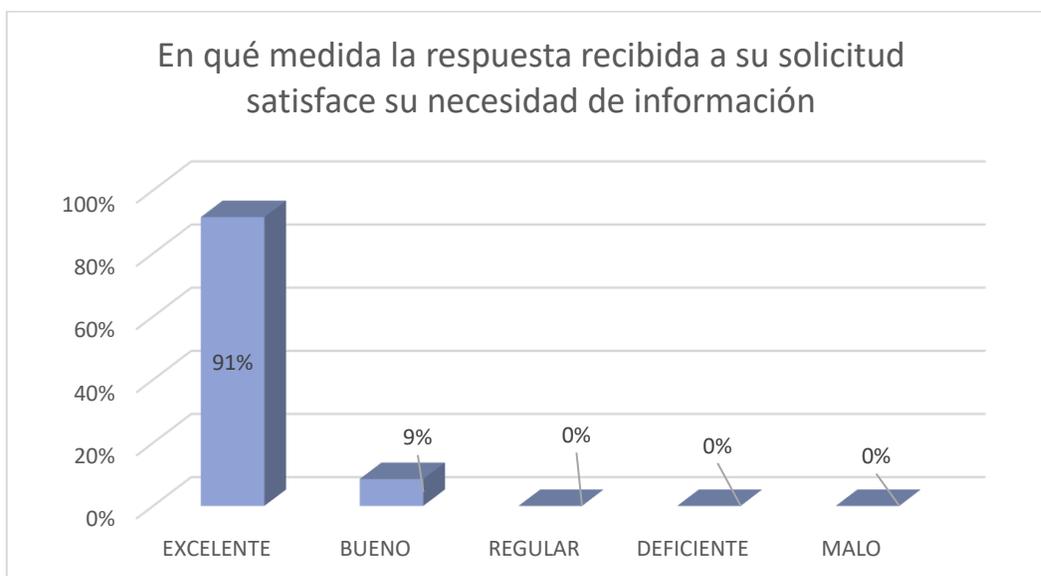
ENCUESTAS DE SATISFACCION



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

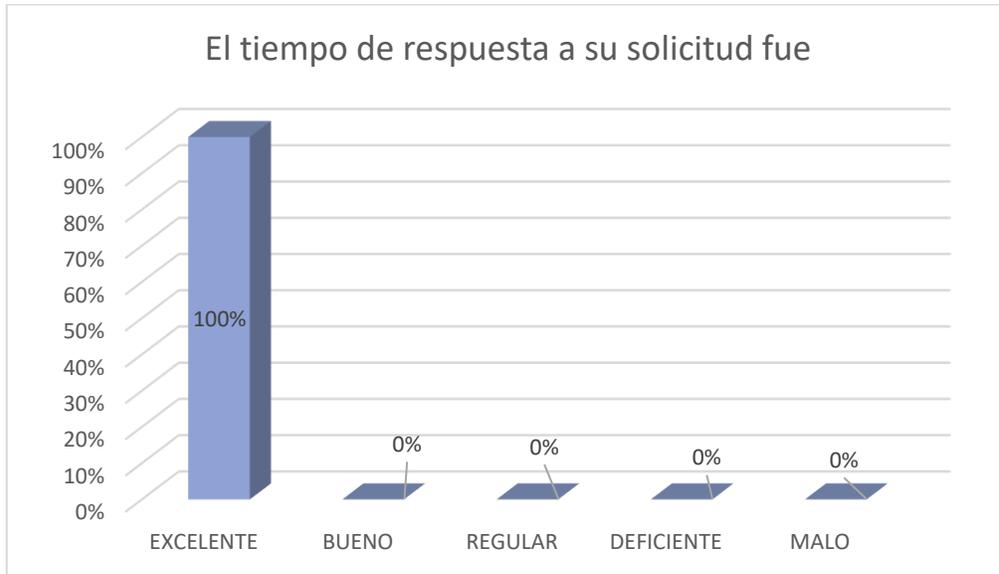


En la gráfica anterior podemos notar que los ciudadanos en un 94% logran con facilidad comunicarse con la oficina de atención al ciudadano.

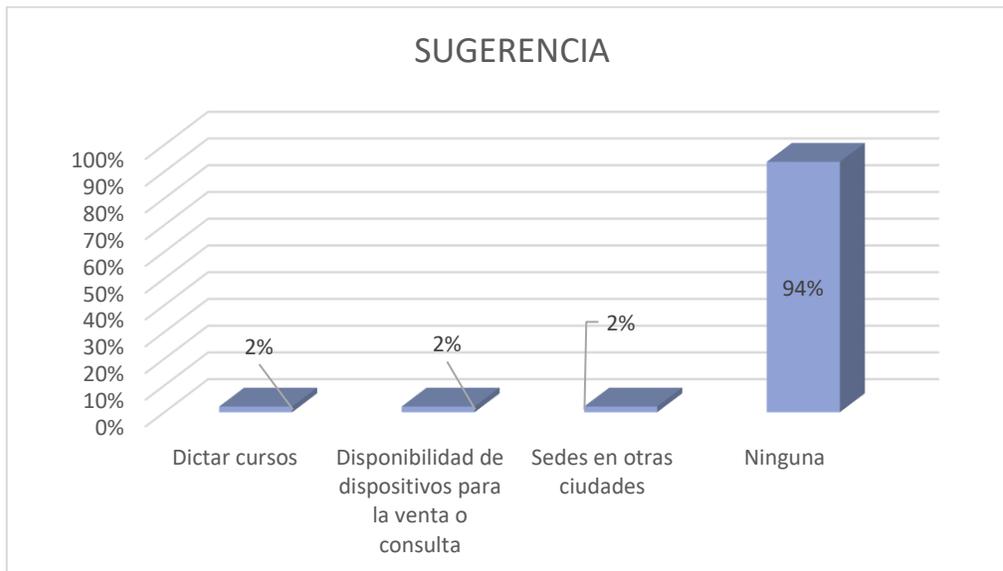


De los ciudadanos encuestados indican que la respuesta emitida a su necesidad de información fue excelente con un 91%.

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



A la pregunta sobre el tiempo de respuesta los ciudadanos encuestados indican que es excelente este ítem.



A la pregunta de sugerencias los ciudadanos indican no desean dejar ninguna con un 94% sin embargo, el dos por ciento solicita que hayan cursos y sedes en otras ciudades.

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.

Durante el tercer trimestre de 2018 se realizó actualización del procedimiento de gestión documental y servicio al ciudadano, atendiendo las sugerencias de la oficina de Control Interno.

ACUERDOS

- Durante la vigencia se acordó con la dependencia de Gestión Humana y de la información que se reportarán mensualmente la PQRSD, para subsanar el alto volumen de requerimientos respondidos en términos vencidos.
- Se tomaran acciones de mejora con las dependencias que reporten solicitudes en términos vencidos.

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO

ANDREA CAROLINA CUADROS

Coordinador Grupo de Gestión Humana y Servicio al ciudadano

ORIGINAL FIRMADO

MARIA HELENA CRUZ

Profesional - Servicio al ciudadano

Preparó: Maria Helena Cruz – Oficina Servicio al ciudadano