**INFORME DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) PRIMER TRIMESTRE 2019**

El INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI- Secretaria General- Grupo de Gestión Humana y de la información-Oficina de Atención al ciudadano presenta informe de las PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) que se recibieron durante el primer 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.

Es importante resaltar que los requerimientos del INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS –INCI- se centralizan en el Sistema de Gestion Documental ORFEO el cual permite llevar el control de cada solicitud mediante alertas y generación de respuestas dentro de los tiempos estipulados.

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.

1. **TIPOS DE TRÁMITES**

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 primer trimestre del 2019, comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2019, se recibieron un total de **626** requerimientos, según como lo muestra la gráfica anterior dando como resultado que trecientos cincuenta **(350)** corresponden a peticiones de interés general, **( 113 )** solicitudes de documentos e información, **(3)** acciones populares, **(1)** acción de tutela, **(4)** peticiones de autoridades, **(3)** reclamos y **(152)** registros correspondientes 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 ciudadana se acercan a la institución solicitando información general sobre los servicios que presta el INCI a la población con discapacidad visual con un 56%, mientras que el 18% corresponde a solicitud de documentos e información, y el 1% corresponde a acciones populares, acciones de tutela y reclamos.

1. **SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE PETICIÓN** | **RESPONDIDAS EN TERMINOS** | **RESPONDIDAS EN TERMINOS VENCIDOS** | **PENDIENTES POR RESPONDER** | **TOTAL** |
| PETICIONES GENERALES | 310 | 40 | 0 | 350 |
| PETICIONES DE AUTORIDAES | 4 | 0 | 0 | 4 |
| ACCION POPULAR | 3 | 0 | 0 | 3 |
| ACCIONES DE TUTELA | 1 |  |  | 1 |
| QUEJAS | 0 |  |  | 0 |
| RECLAMOS | 2 | 1 |  | 3 |
| SUGERENCIAS | 0 |  |  | 0 |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION | 95 | 17 | 1 | 113 |
| TOTAL | 415 | 58 | 1 | 474 |
| \***Otros Tramites:** 152 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 **474** requerimientos que se recibieron **415** fueron atendidas oportunamente, mientras que en términos vencidos se reportaron **58** requerimientos, al cierre del informe hay **1** solicitud que corresponde requerimientos pendientes por respuesta, por lo que se infiere que los funcionarios del INSTITUTON NACIONAL PARA CIEGOS-INCI- procuran atender los requerimientos en los tiempos que corresponden para dar así mayor confiabilidad a la ciudadanía.

**Porcentaje seguimiento PQRSD**

\*Cabe aclarar que se registran 152 radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD.

En la gráfica anterior podemos evidenciar que el 83% de las peticiones fueron respondidas por parte de las dependencias en los términos legales, frente a un 17% que fue respondido fuera del término, por lo que desde la Oficina de atención al ciudadano se implementó el seguimiento semanal de las PQRSD con el objetivo de que las diferentes dependencias den respuesta oportuna a los requerimientos.

1. **CANALES DE ATENCIÓN**

De acuerdo con la gráfica anterior encontramos que el **42% (264)** peticiones corresponden a solicitudes hechas por los ciudadanos a través del correo electrónico uno de los canales más utilizados por los usuarios para la comunicación con la entidad , por otra parte encontramos que el canal correo postal recibió **167** solicitudes correspondiente al **(27%)** del total de los requerimientos, en el canal página web se recibieron **39** requerimientos que equivalen al **6%.** el canal verbal personal recibió **54** equivalente a **(9%),** y por último el canal telefónico **24**  que corresponde al **(4%).**

1. **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 178 llamadas y por el canal personal se recibieron 121 usuarios para un total de 299 ciudadanos, cabe aclarar que durante la vigencia evaluada se realizaron diferentes eventos por lo que implicó un alto volumen de llamadas durante el trimestre.

* 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.

1. **EJES TEMATICOS**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EJES TEMATICOS** | **No. SOLICITUDES** | **%** |
| BIBLIOTECA VIRTUAL | 32 | 7% |
| SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN | 121 | 26% |
| INCIRADIO | 2 | 0% |
| INCLUSION EDUCATIVA | 60 | 13% |
| MATERIAL PEDAGOGICO | 8 | 2% |
| INCLUSION LABORAL | 9 | 2% |
| IMPRENTA NACIONAL PARA CIEGOS | 11 | 2% |
| ORIENTACION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, FAMILIAS Y COLECTIVOS | 164 | 35% |
| TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN | 11 | 2% |
| REMISIONES OPTOMETRIA | 45 | 9% |
| TIENDA INCI | 8 | 2% |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA OPINIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, RECOMENDACIONES Y FELICITACIONES | 3 | 1% |
| TOTAL | 474 | 100% |

En esta vigencia del 01 de Enero al 31 de Marzo de 2019 las peticiones más consultadas fueron temas relacionados con orientación a las personas con discapacidad visual, familias y colectivos correspondiente al 35% de las peticiones.

Otro de los ejes con mayor número de peticiones fue la solicitud de documentos e información con un 26%, por otra parte Inclusión educativa se recibió el 13% y las remisiones optometría el 9%; durante este período no se recibieron quejas ni denuncias.

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

GRUPO GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Elaboro: María Helena Cruz - Luz Hedy Ortiz

Revisó: Andrea Carolina Cuadros