**INFORME PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN(PQRSD)**

**CUARTO TRIMESTRE AÑO 2021**

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 del cuarto trimestre de 2021, 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 estos. 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 las 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.

**INFORME PQRSD CUARTO TRIMESTRE 2021**

De acuerdo con el análisis de la información y reporte arrojado por el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, se evidenciaron los siguientes datos:

Durante el cuarto trimestre del 2021, comprendido entre el 01 de Octubre al 30 de Diciembre 2021, se recibieron un total de **838** requerimientos, según como lo muestra la gráfica anterior; de estos doscientos setenta y ocho **(278)** que corresponden a peticiones de interés general, **( 48)** a solicitudes de documentos e información, acciones de tutela se recibieron **(3)**, frente a las acciones populares se recibieron **(3)**, **,** y en cuanto a reclamos  **,** quejas y sugerencias durante la vigencia evaluada se recibieron un **(1)** requerimiento , cabe aclarar que el sistema de gestión documental ORFEO reporta **(206)** solicitudes que corresponden a otros trámites de tipo interno de la entidad, y **(299)** que corresponden a solicitudes de tipo informativo y no requieren trámite.

Como se evidencia en la gráfica anterior encontramos que los ciudadanos vienen ejerciendo su derecho a la participación y a la información a través de las peticiones generales en las que consultan sobre los servicios que presta el INCI a la población con discapacidad visual con un porcentaje de 33,2%, mientras que el 5,7% corresponde a solicitud de documentos e información.

**SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE PETICIÓN** | **RESPONDIDAS EN TERMINOS** | **RESPONDIDAS EN TERMINOS VENCIDOS** | **PENDIENTES POR RESPONDER** | **TOTAL** |
| PETICIONES GENERALES | 269 |  | 9 | 278 |
| PETICIONES DE AUTORIDAES |  |  |  | 0 |
| PETICIONES DEL CONGRESO |  |  |  | 0 |
| ACCIONES DE TUTELA | 3 |  |  | 3 |
| ACCION POPULAR | 3 |  |  | 3 |
| QUEJAS | 1 |  |  | 1 |
| RECLAMOS |  |  |  | 0 |
| SUGERENCIAS |  |  |  | 0 |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION | 33 | 6 | 9 | 48 |
| TOTAL | 309 | 6 | 18 | 333 |
| \***Otros Tramites:**  206 Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD \***Infomativo no requiere trámite**: 299 Radicados corresponden a requerimientos informativo que no requiere tramite | | | | |
|

En cuanto al seguimiento a la respuesta a las PQRSD por parte de las diferentes dependencias, según la tabla anterior encontramos que de los **333** requerimientos que se recibieron y corresponden a PQRSD **309**  fueron atendidas oportunamente, mientras que en términos vencidos se reportaron **6** requerimientos, al cierre del informe hay **9** solicitudes pendientes de respuesta, y a la fecha se encuentran en dentro del término para ser respondidas, 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.

En la siguiente gráfica podemos evidenciar que el 93% de las peticiones fueron respondidas por parte de las dependencias en los términos legales, frente a un 5% que se encuentra pendiente por responder al cierre de este informe, sin embargo, el 2% de las solicitudes fueron respondidas fuera de los términos.

\*Otros Tramites: 206 Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD

\*Infamativo no requiere trámite: 299 Radicados corresponden a requerimientos informativos que no requiere trámite

Los requerimientos que se encuentran pendientes y dentro de los términos son los siguientes:

| **NUMERO\_RADICADO** | **FECHA\_DE\_RADICADO** | **EJE TEMATICO** | **DEPENDENCIA DE TRASLADO** | **OPORTUNIDAD DE RESPUESTA** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 20211130027372 | 1/12/2021 | Peticiones | GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN | PENDIENTE |
| 20211140027792 | 9/12/2021 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PENDIENTE |
| 20211130027812 | 9/12/2021 | Solicitud de Documentos o Informacion | OFICINA ASESORA JURIDICA. | PENDIENTE |
| 20211140027842 | 9/12/2021 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PENDIENTE |
| 20211130027912 | 9/12/2021 | Solicitud de Documentos o Informacion | OFICINA ASESORA JURIDICA. | PENDIENTE |
| 20211140028062 | 9/12/2021 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PENDIENTE |
| 20211130028282 | 13/12/2021 | Solicitud de Documentos o Informacion | OFICINA ASESORA JURIDICA. | PENDIENTE |
| 20211140028302 | 13/12/2021 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PENDIENTE |
| 20211140028562 | 13/12/2021 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PENDIENTE |
| 20211130028592 | 14/12/2021 | Solicitud de Documentos o Informacion | OFICINA ASESORA JURIDICA. | PENDIENTE |
| 20211130028612 | 14/12/2021 | Solicitud Bono Pensional | GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN | PENDIENTE |
| 20211130029802 | 21/12/2021 | Solicitud Bono Pensional | GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN | PENDIENTE |
| 20211130029842 | 22/12/2021 | Solicitud de Documentos o Informacion | OFICINA ASESORA JURIDICA. | PENDIENTE |
| 20211130029972 | 22/12/2021 | Solicitud Bono Pensional | GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN | PENDIENTE |
| 20211140030152 | 27/12/2021 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PENDIENTE |
| 20211130030442 | 30/12/2021 | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | PENDIENTE |
| 20211140030502 | 31/12/2021 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PENDIENTE |
| 20211140030512 | 31/12/2021 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PENDIENTE |

**TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA**

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2021 las PQRSD fueron atendidas en un promedio de 7,22 días, como lo muestra la tabla siguiente:

|  |  |
| --- | --- |
| TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA | |
| DEPENDENCIA | PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS) |
| ADMINSITRATIVA Y FINANCIERA | 7 |
| DIRECCION GENERAL | 8 |
| DISCIPLINARIOS | 3 |
| GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN | 19 |
| GESTION DOUCUMENTAL | 13 |
| JURIDICA | 3 |
| SECRETARIA GENERAL | 3 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 2 |
| SUBDIRECCION | 7 |
| **PROMEDIO TOTAL TERCER TRIMESTRE** | 7,22 |

Para tener en cuenta, el Decreto legislativo N° 491 del 28 de marzo de 2020, que estable en su artículo 5, la ampliación temporal de los términos del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, para atender peticiones, así las cosas, en adelante las PQRSD, que se encuentren en curso o radiquen durante la emergencia, se atenderán de la siguiente manera:

*Peticiones generales:30 días Siguientes a su recepción*

*Peticiones de documentos o Información :20 días Siguientes a su recepción*

*Peticiones mediante las cuales se eleva consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo: 35 días Siguientes a su recepción*

Por lo que se evidencia en la tabla anterior que las diferentes dependencias han contestado en promedio, en un menor número de días, lo que significa que los ciudadanos han recibido la respuesta a sus solicitudes dentro de los términos establecidos por ley.

De otro lado durante el último trimestre de 2021 se realizó una medición en los tiempos de respuesta a las PQRSD gestionadas por servicio al ciudadano y que ingresaron por los canales virtuales, dando como resultado que en promedio se resuelven los requerimientos de los ciudadanos en un tiempo de 1 minuto con 23 segundos.

**DISTRIBUCIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIA**

En la siguiente tabla se muestra la cantidad de PQRSD recibidas por parte de las dependencias:

|  |  |
| --- | --- |
| **GESTION DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA** | |
| DEPENDENCIA | CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS |
| ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 8 |
| DIRECCION GENERAL | 2 |
| SECRETARIA GENERAL | 1 |
| DISCIPLINARIOS | 1 |
| GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACION | 18 |
| GESTION DOCUMENTAL | 1 |
| JURIDICA | 25 |
| PLANEACION |  |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 78 |
| SUBDIRECCION TÉCNICA | 199 |
| **TOTAL** | 333 |

Conforme a lo anterior se evidencia que una de las dependencias que más ha recibido PQRSD durante el cuarto trimestre de 2021 es la SUBDIRECCIÓN TÉCNICA, con un 60% del total de los requerimientos, como se muestra en la siguiente gráfica:

**CANALES DE ATENCIÓN**

De acuerdo con la gráfica anterior encontramos que el 40**% (334)** requerimientos corresponden a solicitudes hechas por los ciudadanos a través del correo electrónico canal habitual de comunicación , por otra parte encontramos que el canal radicación en ventanilla personal recibió **434**  solicitudes equivalente al **(52%),** mientras que el canal**,** el canal telefónico **16**  que corresponde al **(2%),** en el chat se recibieron **17** solicitudes que equivale al **( 2%),** en este último trimestre de 2021 se recibieron en el canal presencial **8** correspondiente al **(1%),** finalmente el canal correo postal recibió **29** requerimientos que equivale al **(3%**)

**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 y chat de whatsApp se recibieron 33 requerimientos y por los canales virtuales se recibieron 282 usuarios para un total de 315 requerimientos de ciudadanos.

* La presente grafica muestra la cantidad de ciudadanos que son atendidos por los canales virtuales durante el cuarto trimestre de 2021.

**EJES TEMATICOS**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EJES TEMATICOS CONSULTADOS** | | |
| **EJES TEMATICOS** | **No. SOLICITUDES** | **%** |
| ACCION DE TUTELA | 3 | 1% |
| ACCION POPULAR | 3 | 1% |
| BIBLIOTECA VIRTUAL | 3 | 1% |
| SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN | 51 | 15% |
| INCLUSION EDUCATIVA | 6 | 2% |
| MATERIAL PEDAGOGICO | 12 | 4% |
| INCI RADIO | 2 | 0,6% |
| INCLUSION LABORAL | 24 | 7% |
| IMPRENTA NACIONAL PARA CIEGOS | 21 | 6% |
| ORIENTACION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, FAMILIAS Y COLECTIVOS | 168 | 50% |
| TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN | 10 | 3% |
| REMISIONES OPTOMETRIA | 14 | 4,2% |
| TIENDA INCI | 15 | 5% |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA OPINIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, RECOMENDACIONES Y FELICITACIONES | 1 | 0,3% |
| TOTAL | 333 | 100% |
| \*Otros Tramites: 206 Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD  \*Informativo no requiere trámite: 299 Radicados corresponden a requerimientos informativo que no requiere tramite | | |

Durante la vigencia del 01 de Octubre al 30 de Diciembre de 2021, los ciudadanos, según lo evidencia la tabla anterior se acercaron solicitando orientación en temas de discapacidad, con un porcentaje de 50%, otro de los ítems que requieren los ciudadanos es el de Solicitud de documentos o información que para este trimestre recibió el 15%.

**CONCLUSIONES**

Durante el cuarto trimestre de 2021 en el eje temático de orientación a las personas con discapacidad visual, familias y colectivos, los ciudadanos requirieron asesoría en temas de accesibilidad, física o web, para así garantizar el acceso efectivo a la información y a los derechos y deberes de los ciudadanos con discapacidad visual

Como ha ocurrido en los trimestres anteriores, se realizaron los talleres de braille, que han tenido gran acogida no solo a nivel local sino nacional, lo que ha demostrado que esta actividad que se realiza de manera virtual es de gran interés por parte de la ciudadanía, ya que aproxima y sensibiliza a la población en general en el manejo del sistema de lectoescritura braille.

En esta vigencia se encontró que la subdirección técnica es la dependencia que más recibe solicitudes y esto se debe a que hay un alto interés de las entidades públicas y privadas en garantizar los derechos de las personas con discapacidad visual, así como de la población en general que requiere asesorías en temas como inclusión laboral, accesibilidad entre otros.

**RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES**

En el cuarto trimestre de 2021, pese a las actividades que ha realizado la oficina de atención al ciudadano, tales como el envío de recordatorios por correo electrónico a los encargados de dar respuesta a las PQRSD, se evidenció que hubo un leve aumento en la respuesta extemporánea a las PQRSD razón por la cual se tomaran las medidas disciplinarias correspondientes , esto con el fin de seguir con el mejoramiento continuo de la institución, y así mismo generar confianza y cercanía frente al ciudadano.

Se seguirá realizando seguimiento semanal desde la oficina de atención al ciudadano, a las PQRSD que se reciban en el INCI para evitar que el ciudadano no obtenga respuesta a su requerimiento o sea enviada fuera del término establecido.

A través de las capsulas informativa que se envían cada mes se informará a los servidores públicos del INCI sobre los temas que corresponden a un efectivo relacionamiento con el ciudadano partiendo de la respuesta oportuna a los requerimientos.

Por otra parte, durante la vigencia se realizó una sensibilización en el correcta gestión de las PQRSD, que buscaba que los servidores públicos tengan en cuenta los tiempos para responder.

Sin otro particular,

María Helena Cruz.

Profesional Universitario

Oficina Atención al Ciudadano

Vo. Bo

Ricardo Hernández

Coordinador (E) Grupo de Gestión Humana y de la Información

Proyectó: Maria Helena Cruz - Luz Hedy Ortiz

Revisó: Ricardo Hernández (E)