# **FORMATO: MODELO INFORME**

# **DATOS BÁSICOS DEL FORMATO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre del proceso | Código | Versión | Vigencia |
| Gestión Humana | SG-112-GH-FM-482 | 1 | 18/02/2022 |

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

GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN

Bogotá D.C

30 de Septiembre de 2022

1. **Introducción**

Recibir, radicar, clasificar, distribuir, gestionar y controlar todas las Peticiones, Quejas, reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD que ingresen a la entidad a través de medio físico, correo electrónico, Pagina web, presencial o vía telefónica, asegurando una respuesta oportuna por parte de las dependencias y/o responsables de gestionar las mismas

1. **Alcance**

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 el tercer trimestre de 2022, 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

1. **Objetivo**

Informar sobre la gestión de las PQRSD que se recibieron en el segundo trimestre de 2022, a fin de realizar un control oportuno y así velar por la atención adecuada a las solicitudes que los ciudadanos requieren frente a los servicios prestados por el INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI.

1. **Generalidades**

En el presente documento se dará cuenta sobre la gestión de la entidad frente al trámite oportuno de las PQRSD que han realizado las diferentes dependencias de la institución, teniendo en cuenta los temas más consultados por los ciudadanos, adicionalmente se realizan algunas observaciones en pro de la mejora continua en la gestión oportuna de las PQRSD.

De otro lado, algunos indicadores que se resaltan son: la cantidad de usuarios atendidos, el uso de los canales dispuestos por la entidad, cantidad de PQRSD asignadas a las diferentes dependencias, ejes temáticos consultados, entre otros.

1. **Descripción metodológica**

Teniendo en cuenta que en el segundo trimestre de 2022 quedaron pendientes 38 PQRSD por responder y en fecha oportuna, se realizó la revisión de la respuesta a estos requerimientos obteniendo los siguientes datos

Tabla 1. Pendientes PQRSD segundo trimestre 2022

De los 38 requerimientos 37 fueron atendidos dentro del término legal, mientras que 1 fue respondido en fechas extemporáneas, estos requerimientos estaban asignados a la dependencia de Subdirección técnica.

Ahora bien, frente a los datos obtenidos para el tercer trimestre de 2022 comprendido entre el periodo del 2022-07-01 al 2022-09-30 se obtuvo la siguiente información, es importante indicar que la información se obtuvo a través de la generación del Reporte de Solicitudes PQRSD del Sistema de Gestión Documental – ORFEO, para, convertido a Excel, para efectos de practicidad y facilidad en el procesamiento de la información.

Durante el tercer trimestre del 2022 se recibieron un total de 1018 requerimientos, los cuales se clasificaron así:

Grafica 1. PQRSD tercer trimestre 2022

De acuerdo con la gráfica anterior encontramos que los ciudadanos, se acercan mayormente a la institución solicitando información de interés general sobre los servicios que presta el INCI a la población con discapacidad visual, así como solicitando la asistencia correspondiente para garantizar el acceso efectivo a los derechos de las personas con discapacidad visual, por lo cual es correcto afirmar que el 46,2% de los requerimientos se centran en estos temas. De otra parte, el 28,5% de requerimientos se clasifican en otros trámites que abarcan temas de situaciones administrativas que no requieren respuesta administrativa.

Por último, el 8,1% de requerimientos se identifican como solicitudes de documentos e información en temas generales.

En cuanto al seguimiento a la respuesta a las PQRSD por parte de las diferentes dependencias, se recibieron 1018 requerimientos de los cuales 558 corresponden a PQRSD, de estas 531 se respondieron dentro de los términos establecidos por la ley, frente a 4 requerimientos que fueron respondidas fuera de los términos establecidos, al cierre de este informe se encuentran 23 requerimientos pendientes y dentro del término para dar respuesta.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| TIPO DE PETICIÓN | RESPONDIDAS EN TERMINOS | RESPONDIDAS EN TERMINOS VENCIDOS | PENDIENTES POR RESPONDER | TOTAL |
| PETICIONES GENERALES | 462 | 2 | 5 | 469 |
| ACCIONES DE TUTELA | 4 | 0 | 0 | 4 |
| QUEJAS | 3 | 0 | 0 | 3 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION | 80 | 2 | 0 | 82 |
| Otros tramites institucionales (No clasificados como PQRSD) | 291 | 0 | 0 | 291 |
| Informativo (No requiere Tramite) | 169 | 0 | 0 | 169 |
| TOTAL | 1009 | 4 | 5 | 1018 |

Tabla.2 Seguimiento a PQRSD tercer trimestre 2022

Ahora bien, el Instituto Nacional para ciegos, tiene un 98% de efectividad en la respuesta a los requerimientos lo que significa que hay una oportuna respuesta en los términos establecidos por la ley. Sin embargo, se pudo determinar que el 1% equivalente a 4 requerimientos se respondieron fuera de término.

Por otra parte, a corte septiembre 30 de 2022 quedaron pendientes 5 requerimientos que se encuentran dentro de los términos legales para dar respuesta.

Grafica 2. PQRSD tercer trimestre 2022

Ahora bien, frente a las dependencias que tienen radicados respondidos fuera de términos son:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NUMERO\_RADICADO** | **FECHA\_DE\_RADICADO** | **EJE TEMATICO** | **DEPENDENCIA** |
| 20221140018292 | 19/07/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221140020212 | 10/08/2022 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221130020702 | 17/08/2022 | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221140024692 | 15/09/2022 | Solicitud de Documentos o Información | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |

Tabla 3. PQRSD tercer trimestre 2022, Respondidas fuera de término

## **TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA**

Durante el tercer trimestre de 2022 el tiempo promedio total de respuesta fue de 3,17 días como se muestra en la tabla anterior.

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA** | |
| DEPENDENCIA | PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS) |
| DIRECCION GENERAL | 5 |
| SECRETARIA GENERAL | 5,5 |
| ADMINSITRATIVA Y FINANCIERA | 2,6 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 2,45 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | 1,5 |
| GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN | 4,5 |
| GESTION DOCUMENTAL | 2 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 0,089 |
| SUBDIRECCION | 4,9 |
| **PROMEDIO TOTAL TERCER TRIMESTRE** | 3,17 |

Tabla 4. Tiempo promedio de respuesta por dependencia

## **GESTIÓN PQRSD DURANTE EL TRIMESTRE**

En cuanto a la medición que se realizó durante el tercer trimestre de 2022 sobre el tiempo de respuesta a las PQRSD mensualmente se obtuvo el siguiente resultado en promedio de días

|  |  |
| --- | --- |
| **GESTION PQRSD TIEMPOS DE RESPUESTA CANALES VIRTUALES** | |
| **MES** | **PROMEDIO EN DÍAS** |
| **JULIO** | 3,16 días |
| **AGOSTO** | 3,73 días |
| **SEPTIEMBRE** | 2,82 días |
| **TOTAL** | 3,23 días |

Tabla 5. Gestión PQRSD tiempos de respuesta

De acuerdo con la tabla anterior podemos evidenciar que las dependencias gestionan oportunamente las PQRSD asignadas, lo anterior con el fin de brindar confianza en el relacionamiento estado ciudadano.

Frente al indicador Tiempos de atención y espera servicio al ciudadano canales virtuales, se evidencia que la dependencia efectúa la atención con diligencia y oportunidad ya que la atención se realiza en 24 minutos con 46 segundos.

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPOS DE ATENCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO CANALES VIRTUALES** | |
| **MES** | **PROMEDIO EN MINUTOS** |
| **JULIO** | 70 minutos |
| **AGOSTO** | 49 minutos con 54 segundos |
| **SEPTIEMBRE** | 31 minutos con 42 segundos |
| **TOTAL** | 24,minutos con 46 segundos |

Tabla 6. Tiempos de atención y espera

Finalmente, el indicador tiempos de respuesta canal presencial, se puede deducir que la dependencia efectúa la atención con diligencia y oportunidad, puesto que la atención se realiza en un tiempo aproximado de 23 minutos, como se muestra en la tabla siguiente

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPOS DE RESPUESTA CANAL PRESENCIAL** | |
| **MES** | **PROMEDIO EN DÍAS** |
| **JULIO** | 21 minutos |
| **AGOSTO** | 20 minutos |
| **SEPTIEMBRE** | 28 minutos |
| **TOTAL** | 23 minutos |

Tabla 7. Tiempos de respuesta canal presencial

## **GESTION DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA**

En la tabla a continuación se muestra la cantidad de PQRSD recibidas y distribuidas de acuerdo a la pertinencia de su contenido a las dependencias del INCI, es importante aclarar que en esta tabla no se incluyeron los ítems de otros tramites o informativo no requiere tramite, puesto que no pertenecen a PQRSD:

|  |  |
| --- | --- |
| **GESTION DE LAS PQRSD POR DEPENDENCIA** | |
| DEPENDENCIA | CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS |
| DIRECCION GENERAL | 1 |
| SECRETARIA GENERAL | 3 |
| ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 20 |
| OFICINA ASESORA PLANEACIÓN | 2 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 20 |
| GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACION | 36 |
| GESTION DOCUMENTAL | 1 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 156 |
| SUBDIRECCION TÉCNICA | 319 |
| **TOTAL** | 558 |

Tabla 8. Gestión Pqrsd por dependencia

De acuerdo a lo anterior se puede concluir que la dependencia que recibió mayor cantidad de solicitudes fue Subdirección Técnica con un 48% del total de los requerimientos, como se evidencia en la gráfica

Grafica 3. Gestión PQRSD tercer trimestre 2022, por dependencia

## **USO DE CANALES DE ATENCIÓN**

Grafica 4. Uso de canales de atención tercer trimestre 2022.

De acuerdo con la gráfica anterior encontramos que el 42% (429) requerimientos corresponden a solicitudes hechas por los ciudadanos a través del canal correo electrónico, que se considera un canal habitual de comunicación; por otra parte el canal personal ( externa o interna) el 39% de las solicitudes que corresponde a (392) requerimientos; con respecto al canal de la página web recibió 106 requerimientos correspondiente al 10%, el canal verbal personal recibió 22 requerimientos correspondiente al 2,2%, el canal de correo postal recibió 3 requerimientos correspondiente al 1%, el canal telefónico recibió 30 requerimientos correspondiente al 3%, y por último en el chat se recibieron 28 requerimientos correspondiente al 3%.

## CIUDADANOS ATENDIDOS

Grafica 5. Ciudadanos atendidos tercer trimestre 2022.

Con relación a la cantidad de usuarios atendidos a través de los canales virtuales cuyos temas principalmente consultados suelen ser sobre los servicios que presta el INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI- , y las diferentes actividades que realiza el INCI para la población con o sin discapacidad, los datos arrojados indican que en el canal virtual (correo electrónico chat y pagina web) se recibieron 563 requerimientos equivalente al 94,94% , ahora bien, en el canal telefónico se recibieron 30 requerimientos que equivale al 5,06% .

Es importante anotar que en estos canales se recibieron en total 593 requerimientos.

## **EJES TEMATICOS**

Finalmente, frente a los ejes temáticos más consultados a continuación se muestran en la siguiente tabla:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EJES TEMATICOS** | **No. SOLICITUDES** | **%** |
| ACCION DE TUTELA | 4 | 0,4% |
| ACCESIBILIDAD | 51 | 5,0% |
| BIBLIOTECA VIRTUAL | 88 | 8,6% |
| SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN | 82 | 8,1% |
| INCLUSION EDUCATIVA | 11 | 1,1% |
| MATERIAL PEDAGOGICO | 15 | 1,5% |
| INCI RADIO | 2 | 0,2% |
| INCLUSION LABORAL | 11 | 1,1% |
| IMPRENTA NACIONAL PARA CIEGOS | 15 | 1,5% |
| ORIENTACION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, FAMILIAS Y COLECTIVOS | 240 | 23,6% |
| TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN | 9 | 0,9% |
| REMISIONES OPTOMETRIA | 22 | 2,2% |
| TIENDA INCI | 5 | 0,5% |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA OPINIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, RECOMENDACIONES Y FELICITACIONES | 3 | 0,3% |
| OTROS TRAMITES | 291 | 28,6% |
| INFORMATIVO NO REQUIERE TRÁMITE | 169 | 16,6% |
| TOTAL | 1018 | 100% |

Tabla 9. Ejes temáticos consultados durante el tercer trimestre de 2022

Durante el período evaluado los resultados indican que, los ciudadanos solicitaron asesoría e información sobre los servicios con los que cuenta el INCI, con un 23,6% según lo evidencia la tabla anterior otro de los temas más consultado por los ciudadanos fue sobre información administrativa o documentación que equivale al 8,6%.

Finalmente, en el trimestre evaluado es de resaltar que las diferentes entidades públicas o privadas han solicitado asesoría en el tema de accesibilidad, y participación en los talleres de accesibilidad que se han venido realizando durante el trimestre, así como en los talleres de braille.

1. **Conclusiones**

* Se recibieron en total 1018 requerimientos de los cuales corresponden a PQRSD 558
* En este tercer trimestre de 2022 la efectividad en la respuesta oportuna fue del 98%
* En el período evaluado quedan pendientes por responder el 1% de las PQRSD, sin embargo, estas peticiones se encuentran aún dentro del término para ser respondidas oportunamente

1. **Recomendaciones y observaciones**

En el tercer trimestre de 2022, aún hay evidencia de respuestas extemporáneas a las PQRSD, para subsanar estas alteraciones se tomarán los correctivos legales a que haya lugar, sin embargo, se seguirá fortaleciendo el tema de la atención de las PQRSD dentro de los tiempos establecidos por ley, esto con el fin de seguir con el mejoramiento continuo de la institución, y así mejorar la imagen de la entidad frente al ciudadano.

Atención al Ciudadano realiza una tarea de seguimiento y control semanal a las PQRSD que se reciben en el INCI, con el fin de brindar apoyo al ciudadano, en el cumplimiento de la ley, garantizando la prestación de los servicios, cumplimiento de nuestros objetivos y nuestro que hacer como entidad.

Atención al Ciudadano, vela por que los servidores gestionen las PQRSD asignadas en las fechas oportunas y de esta manera vela por el buen trato a los ciudadanos, para ello mensualmente se envían las capsulas informativas que pretenden fomentar una cultura de respuesta e incentivar a los servidores públicos del INCI a la eficiencia y oportunidad de respuesta de cada uno de los requerimientos de los ciudadanos.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

María Helena Cruz

Gestión humana y de la información -servicio al ciudadano

Elaboró: María Helena Cruz

Revisó: Ricardo Hernández

Fecha: 30 de septiembre 2022