# **INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS - INCI**

# “**INFORME PETICIONES QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS DENUNCIAS Y SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN (PQRSD) DE OCTUBRE A DICIEMBRE 2024**

**GESTIÓN HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN**

**Bogotá D.C**

**31 de diciembre de 2024**

1. **Objetivo**

Informar sobre la gestión de las PQRSD que se recibieron en el cuarto trimestre de 2024, 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.

Se resaltan indicadores cómo: 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.

Ahora bien, teniendo en cuenta que, para el tercer trimestre de 2024, treinta y cuatro PQRSD quedaron pendientes por responder y términos se revisará la gestión oportuna para dar respuesta a las mismas, durante el cuarto trimestre

Gráfica 1 PQRSD pendientes tercer trimestre 2024

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 68% de las PQRSD correspondiente a 23 PQRSD, fueron respondidas dentro de los términos legales, lo que significa que los servidores públicos del INCI realizan con eficacia la respuesta oportuna a las PQRSD asignadas.

Por otro lado, en la gestión de PQRSD del cuarto trimestre de 2024, encontramos que los ciudadanos, se acercan en su mayoría a la institución solicitando información de interés general sobre los servicios que presta el INCI a la población con discapacidad visual, así como requiriendo la asistencia correspondiente para garantizar el acceso efectivo a los derechos de las personas con discapacidad visual, por lo cual se afirma que el 30,3,% de las PQRSD corresponde a peticiones relacionadas con estos temas, sin embargo, es importante indicar que el 50,3% correspondiente a 423 requerimientos se clasifican en otros trámites que abarcan temas de situaciones administrativas que no requieren respuesta.

Gráfica 2PQRSD cuarto trimestre 2024

En cuanto al seguimiento a la respuesta a las PQRSD por parte de las diferentes dependencias.

Para el período evaluado se recibieron 841 requerimientos de los cuales 314 corresponden a PQRSD, de estas 286 se respondieron dentro de los términos establecidos por la ley, frente a 7 PQRSD que fueron respondidas fuera de los términos establecidos, al cierre del trimestre se registran 21 PQRSD pendientes de respuesta y fecha oportuna.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo de petición | Respondidas en términos | Respondidas en términos vencidos | Pendientes por responder | Total |
| Peticiones generales | **234** | **5** | **16** | **255** |
| Peticiones del congreso | **1** | **0** | **0** | **1** |
| Acciones de tutela | **3** | **0** | **0** | **3** |
| Acción popular | **1** | **0** | **0** | **1** |
| Reclamos | **0** | **0** | **0** | **0** |
| Quejas | **4** | **0** | **0** | **4** |
| Sugerencias | **1** | **0** | **0** | **1** |
| Solicitud de documentos e información | **42** | **3** | **5** | **50** |
| *Subtotal* | ***286*** | ***7*** | ***21*** | ***314*** |
| Otros tramites institucionales (No clasificados como PQRSD) | **423** | **0** | **0** | **423** |
| Informativo (No requiere Tramite) | **104** | **0** | **0** | **104** |
| *Total general* |  |  |  | **841** |

Tabla 1 Seguimiento PQRSD cuarto trimestre 2024

Ahora bien, el Instituto Nacional para Ciegos, tiene un 91,1% de efectividad en la respuesta oportuna a los requerimientos, lo que significa que hay respeto y compromiso por la gestión frente a la respuesta a las solicitudes en los términos establecidos por la ley. Sin embargo, se pudo determinar que el 2,23% equivalente a 7 PQRSD se respondieron fuera de término. Gráfica 3 Seguimiento Pqrsd 2024 en porcentaje

De otro lado , frente a las dependencias que tienen radicados con respuesta fuera de término son:

| No. RADICADO | FECHA DE RADICADO | TIPO DE PETICIÓN | DEPENDENCIA | FECHA LIMITE DE RESPUESTA | FECHA DE RESPUESTA | OPORTUNIDAD DE RESPUESTA |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 20241130024972 | 9/10/2024 | Solicitud de Documentos o Información | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | 24/10/2024 | 25/10/2024 | FUERA DE TERMINO |
| 20241140025812 | 21/10/2024 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | 13/11/2024 | 21/11/2024 | FUERA DE TERMINO |
| 20241130026262 | 24/10/2024 | Peticiones | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | 19/11/2024 | 20/11/2024 | FUERA DE TERMINO |
| 20241130026632 | 31/10/2024 | Peticiones | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | 25/11/2024 | 4/12/2024 | FUERA DE TERMINO |
| 20241140028502 | 20/11/2024 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | 11/12/2024 | 12/12/2024 | FUERA DE TERMINO |
| 20241130028912 | 26/11/2024 | Solicitud de Documentos o Información | SUBDIRECCION TECNICA. | 10/12/2024 | 16/12/2024 | FUERA DE TERMINO |
| 20241130030342 | 5/12/2024 | Peticiones | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | 27/12/2024 | Sin respuesta | FUERA DE TERMINO |

Tabla 2 PQRSD cuarto trimestre 2024 respondidas fuera de término

## **Tiempo promedio de respuesta**

Durante el segundo trimestre de 2024 el tiempo promedio total de respuesta fue de 5,62 días como se muestra en la siguiente tabla.

|  |  |
| --- | --- |
| TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA | |
| DEPENDENCIA | **PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS)** |
| Dirección General | 7,17 |
| Oficina Asesora Jurídica | 1,67 |
| Oficina Asesora Planeación | 4,42 |
| Secretaria General- Administrativa y financiera | 1,00 |
| Secretaria General – Desarrollo humano | 6,65 |
| Subdirección | 5,98 |
| Servicio Al Ciudadano | 0,47 |
| PROMEDIO TOTAL CUARTO TRIMESTRE | 4 |

Tabla 3 Tiempo promedio de respuesta por dependencia

## **Gestión PQRSD durante el trimestre**

En cuanto a la medición que se realizó durante el segundo trimestre de 2024 sobre el tiempo de respuesta a las PQRSD mensualmente se obtuvo el siguiente resultado en promedio de respuesta en días:

|  |  |
| --- | --- |
| Gestión PQRSD Tiempos de Respuesta Canales Virtuales | |
| Mes | **Promedio En Días** |
| Octubre | 5,97 |
| Noviembre | 4,23 |
| Diciembre | 3,31 |
| Total | 4,50 |

Tabla 4 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 por canales virtuales, se evidencia que la atención promedio es realizada en 50 minutos.

|  |  |
| --- | --- |
| Tiempos De Atención Y Espera Servicio Al Ciudadano Canales Virtuales | |
| Mes | **Promedio En Minutos** |
| Octubre | 19,45 |
| Noviembre | 97,29 |
| Diciembre | 33,05 |
| Total | 50 |

Tabla 5 Tiempos de atención y espera

Finalmente, el indicador tiempos de respuesta canal presencial, nos indica que las dependencias realizan la atención con diligencia y oportunidad, puesto que la atención se realiza en un tiempo promedio de 28 minutos, como se muestra en la tabla siguiente

|  |  |
| --- | --- |
| Tiempos De Respuesta Canal Presencial | |
| Mes | **Promedio En Minutos** |
| Octubre | 26 |
| Noviembre | 31 |
| Diciembre | 26 |
| Total | 28 |

Tabla 6 Tiempos de respuesta canal presencial

## **Gestión de Las PQRSD**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Gestión De Las PQRSD Por Dependencia | |
| Dependencia | **Cantidad De PQRSD Recibidas** |
| Dirección General | 8 |
| Oficina Asesora Jurídica | 9 |
| Oficina Asesora Planeación | 3 |
| Secretaria General- Administrativa Y Financiera | 2 |
| Secretaria General -Desarrollo Humano | 56 |
| Subdirección | 176 |
| Servicio Al Ciudadano | 60 |
| Total | **314** |

Tabla 7 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 56,1% equivalente a 176 del total de las PQRSD, como se evidencia en la gráfica siguiente:

Gráfica 4 Gestión PQRSD cuarto trimestre 2024 por dependencia

Ahora bien, del 56,1% de las PQRSD recibidas en la dependencia de subdirección técnica durante el cuarto trimestre de 2024 se reasignan de la siguiente manera de acuerdo con la pertinencia así:

Gráfica 5 Gestión PQRSD asignadas a la dependencia de subdirección técnica cuarto trimestre

Se evidencia que el proceso que recibió más PQRSD, fue Centro cultural con un 20,9%, En segundo lugar, encontramos el proceso de Accesibilidad en el cual se registraron solicitudes que tienen que ver con el acceso efectivo a la información y la libre movilidad , este último relacionándose con accesibilidad en el espacio físico.

## **Uso canales de atención**

Gráfica 6 Uso canales de atención

De acuerdo con la gráfica anterior encontramos que el 49% de solicitudes equivalentes a (408) requerimientos recibidos durante el cuarto trimestre de 2024, corresponden a solicitudes hechas por los ciudadanos a través del canal personal de manera (externa o interna) , por otra parte , durante este período evaluado los ciudadanos interactúan con el canal correo electrónico, en un 39% equivalente a (332) requerimientos .

Continuando con la descripción porcentual de los canales de atención encontramos que el canal de la página web recibió 84 requerimientos correspondiente al 10%, el canal verbal personal recibió 1 requerimiento correspondiente al 0,12%, el canal de correo postal recibió 12 requerimientos correspondiente al 1%, el canal telefónico recibió 3 requerimiento correspondiente al 0,36%, y por último en el chat se recibieron 1 requerimientos correspondientes al 0,1%.

## Ciudadanos atendidos por los diferentes canales de atención:

Gráfica 7 Cantidad de usuarios atendidos

Con relación a la cantidad de ciudadanos atendidos a través de los diferentes canales, se encuentra; que los ciudadanos requieren orientación sobre los servicios que ofrece el Instituto Nacional Para Ciegos-INCI- ; así como la participación en las diferentes actividades que se realizan para la población con o sin discapacidad, es decir que los datos arrojados indican que en el canal virtual (correo electrónico y pagina web) se recibieron 422 PQRSD y atenciones que no requirieron registro en la plataforma de gestión documental ORFEO, equivalente al 64% , en el canal telefónico se recibieron 65 PQRSD y atenciones que no requirieron registro en la plataforma de gestión documental ORFEO que equivalen al 9,9% , el canal mensajería – chat se recibieron 164 equivalentes al 25% y en cuanto al canal presencial para el trimestre evaluado se atendieron 7 ciudadanos en esta modalidad.

Es importante anotar que en estos canales se recibieron en total 658 atenciones y PQRSD de ciudadanos.

## **Ejes Temáticos**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| EJES TEMATICOS | No. SOLICITUDES | % |
| Acción De Tutela/Acción Popular/Peticiones Congreso De La Republica | 7 | 1% |
| Accesibilidad | 35 | 4% |
| Biblioteca Virtual | 44 | 5% |
| Solicitudes De Documentos E Información | 71 | 8% |
| Inclusión Educativa | 9 | 1% |
| Material Pedagógico | 4 | 0% |
| Inclusión Laboral | 4 | 0% |
| Imprenta Nacional Para Ciegos | 13 | 2% |
| Orientación A Las Personas Con Discapacidad Visual, Familias Y Colectivos | 112 | 13% |
| Trabajos De Investigación | 5 | 1% |
| Remisiones Optometría | 2 | 0,2% |
| Emisora Inci Radio |  |  |
| Tienda Inci | 3 | 0% |
| Participación Ciudadana Opiniones, Denuncias, Sugerencias, Quejas, Reclamos, Recomendaciones Y Felicitaciones | 5 | 0,6% |
| Subtotal | 314 | 37,34% |
| Otros Tramites | 423 | 50,3% |
| Informativo | 104 | 12,4% |
| Total | 841 | 100% |
| \*Otros Tramites: Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD  \*Informativo no requiere trámite: Radicados corresponden a requerimientos informativo que no requiere tramite | | |

Tabla 8 Ejes temáticos consultados durante el cuarto trimestre 2024

Durante el período evaluado se identifica, que de los 841 requerimientos allegados y registrados en la plataforma de gestión documental que maneja la entidad denominada ORFEO el 37,34% de los requerimientos corresponden a Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), el restante 62,66% corresponden a requerimientos que no están catalogados como PQRSD.

Ahora bien, dentro de las PQRSD con mayor número de requerimientos registrados, se encuentran las que tienen que ver con la solicitud de asesoría e información sobre los servicios con los que cuenta el INCI, con un 13% según se evidencia en la tabla anterior, otro de los temas más consultado por los ciudadanos fue sobre información administrativa o documentación, que equivale al 8%, así mismo el eje temático de biblioteca virtual para ciegos recibió el 5% de las PQRSD asignadas, lo que significa que las diferentes entidades públicas o privadas y los ciudadanos solicitan asesoría referente a temas de interacción, talleres de braille, e inscripción a la biblioteca virtual para ciegos.

Es importante anotar que las diferentes entidades públicas o privadas han solicitado orientación frente al tema de señalización en braille, y la impresión de diferentes productos en braille para el acceso a la información de la población con discapacidad visual.

Con el fin de validar el tipo de ciudadano interactúa con la entidad se realiza una clasificación sobre las PQRSD registradas y arroja los siguientes datos:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIPO DE CIUDADANO | TOTAL | PORCENTAJE |
| Alcaldía | 1 | 0,32% |
| ASOCIACION Y/O FUNDACIÓN | 6 | 1,91% |
| Caja De Compensación Familiar | 2 | 0,64% |
| Ciudadano | 177 | 56,37% |
| Docente | 1 | 0,32% |
| Entidad Educativa | 6 | 1,91% |
| Entidad Privada | 21 | 6,69% |
| Entidad Publica | 45 | 14,33% |
| Entidad De Salud | 4 | 1,27% |
| Estudiante | 7 | 2,23% |
| Exservidor Publico | 10 | 3,18% |
| Juzgado/Tribunal | 4 | 1,27% |
| Secretaria De Educación | 1 |  |
| Servidor Publico | 20 | 6,37% |
| Universidad | 9 | 2,87% |
| Total, general | **314** | **100%** |

Tabla 9 Tipo de ciudadano en el cuarto trimestre 2024

De la tabla anterior, se infiere que la mayor cantidad de PQRSD registradas en el sistema de gestión documental de la entidad, son solicitudes enviadas por ciudadanos con y sin discapacidad equivalente a un 56,37%, frente a un 14,33% de solicitudes que son allegadas por entidades públicas que requieren realizar ajustes razonables en sus espacios físicos o virtuales, adicionalmente estas entidades públicas en aras de realizar una correcta interacción con el ciudadano han requerido los talleres y demás servicios ofertados por el INCI.

## **Conclusiones**

* Para el cuarto trimestre se recibieron en total 841 requerimientos de los cuales 314 corresponden a PQRSD
* En el cuarto trimestre de 2024, la efectividad en la respuesta oportuna fue del 91,1%
* En el período evaluado se registran 21 PQRSD pendientes por respuesta y 7 PQRSD con respuesta fuera de los términos legales.

## **Recomendaciones y observaciones**

En el cuarto trimestre de 2024, se evidencian PQRSD con respuestas extemporáneas, para subsanar estas alteraciones se tomarán las acciones necesarias para prevenir y evitar que las respuestas se generen fuera de termino, 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 comunicación de la entidad con al ciudadano.

Ahora bien, es de resaltar que en el cuarto trimestre hubo una disminución del 0,95% de PQRSD con respuesta fuera de los términos, ya que para el trimestre anterior fue del 3,18% y para el cuarto trimestre fue de 2,23%.

Es importante indicar que aquellas PQRSD que tuvieron respuesta fuera de los términos, serán remitidas a las acciones administrativas a que haya lugar.

Atención al Ciudadano realiza una tarea de seguimiento y control cada dos días 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 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

Profesional Universitario Gestión Humana y de la información -servicio al ciudadano

Elaboró: María Helena Cruz - Profesional Universitario

Revisó: Karen León. Coordinadora Grupo de Gestión Humana y de la Información.

Fecha: 31 de diciembre 2024