# **INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS – INCI-**

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

# **GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN**

# **Bogotá D.C**

# **31 de Marzo de 2023**

1. **Objetivo**

Informar sobre la gestión de las PQRSD que se recibieron en el primer trimestre de 2023, 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.

Grafica 1. PQRSD primer trimestre 2023

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 requiriendo 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 63% de los requerimientos se centran en estos temas. De otra parte, el 22% de requerimientos se clasifican en otros trámites que abarcan temas de situaciones administrativas que no requieren respuesta administrativa.

Por último, el 12% 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 799 requerimientos de los cuales 615 corresponden a PQRSD, de estas 574 se respondieron dentro de los términos establecidos por la ley, frente a 9 PQRSD que fueron respondidas fuera de los términos establecidos, durante el primer trimestre de 2023 se registran 32 PQRSD pendientes de respuesta

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| TIPO DE PETICIÓN | RESPONDIDAS EN TERMINOS | RESPONDIDAS EN TERMINOS VENCIDOS | PENDIENTES POR RESPONDER | TOTAL |
| PETICIONES GENERALES | 472 | 3 | 30 | 505 |
| ACCIONES DE TUTELA | 7 |  |  | 7 |
| PETICIONES DEL CONGRESO | 1 |  |  | 1 |
| PETICIONES AUTORIDADES | 1 |  |  | 1 |
| DENUNCIAS | 1 |  |  | 1 |
| RECLAMOS | 1 |  |  | 1 |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION | 91 | 6 | 2 | 99 |
| Otros tramites institucionales (No clasificados como PQRSD) | 169 |  |  |  |
| Informativo (No requiere Tramite) | 15 |  |  |  |
| TOTAL | 756 | 9 | 32 | 799 |

Tabla.1 Seguimiento a PQRSD primer trimestre 2023

Ahora bien, el Instituto Nacional para ciegos, tiene un 93% 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 2% equivalente a 9 requerimientos se respondieron fuera de término.

Grafica 2. PQRSD primer trimestre 2023

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No. RADICADO** | **FECHA DE RADICADO** | **ASUNTO** | **TIPO DE PETICIÓN** |
| 20231130000012 | 2/01/2023 | SOLICITUD CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO | Solicitud Bono Pensional |
| 20231140000192 | 10/01/2023 | MOVIENTE DE LISTA DE ELEGIBLES NACIÓN 3 OPEC 146442 | Peticiones |
| 20231130000392 | 11/01/2023 | SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL | Solicitud de Documentos o Información |
| 20231130001332 | 23/01/2023 | DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DE CORRECCIÓN DE ERROR | Peticiones |
| 20231130001432 | 24/01/2023 | SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN PARA BONO PENSIONAL - CETIL. | Solicitud de Documentos o Información |
| 20231130001602 | 25/01/2023 | SOLICITUD DE FORMATO PARA TRAMITE BONO PENSIONAL - CETIL | Solicitud Bono Pensional |
| 20231130003262 | 13/02/2023 | DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR | Peticiones |
| 20231130004902 | 27/02/2023 | SOLICITUD DE CERTIFICADO TRAMITE BONO CETIL | Solicitud Bono Pensional |
| 20231130005732 | 6/03/2023 | SOLICITUD CETIL | Solicitud Bono Pensional |

Tabla 2. PQRSD primer trimestre 2023, Respondidas fuera de término

## **TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA**

Durante el primer trimestre de 2023 el tiempo promedio total de respuesta fue de 4,51 días como se muestra en la siguiente tabla.

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPO DE RESPUESTA** | |
| DENOMINACION | PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS) |
| DIRECCION GENERAL | 6 |
| SECRETARIA GENERAL | 8 |
| ADMINSITRATIVA Y FINANCIERA | 3 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 0,5 |
| GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN | 8 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 0,1 |
| SUBDIRECCION | 6 |
| **PROMEDIO TOTAL CUARTO TRIMESTRE** | 4,51 |

Tabla 3. Tiempo promedio de respuesta por dependencia

## **GESTIÓN PQRSD DURANTE EL TRIMESTRE**

En cuanto a la medición que se realizó durante el primer trimestre de 2023 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** |
| **ENERO** | 5 |
| **FEBRERO** | 5 |
| **MARZO** | 3 |
| **TOTAL** | 4,3 |

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 servicio al ciudadano canales virtuales, se evidencia que la dependencia realiza la atención en 359 minutos.

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPOS DE ATENCIÓN Y ESPERA SERVICIO AL CIUDADANO CANALES VIRTUALES** | |
| **MES** | **PROMEDIO EN MINUTOS** |
| **ENERO** | 157 |
| **FEBRERO** | 109 |
| **MARZO** | 810 |
| **TOTAL** | 359 |

Tabla 5. 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 33 minutos, como se muestra en la tabla siguiente

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPOS DE RESPUESTA CANAL PRESENCIAL** | |
| **MES** | **PROMEDIO EN MINUTOS** |
| **ENERO** | 25 |
| **FEBRERO** | 52 |
| **MARZO** | 23 |
| **TOTAL** | 33 |

Tabla 6. Tiempos de respuesta canal presencial

## **GESTION DE LAS PQRSD**

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** | |
| DENOMINACION | CANTIDAD DE PQRSD RECIBIDAS |
| ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 29 |
| DIRECCION GENERAL | 5 |
| SECRETARIA GENERAL | 1 |
| GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACION | 62 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 19 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 148 |
| SUBDIRECCION TÉCNICA | 351 |
| **TOTAL** | 615 |

Tabla 7. Gestión Pqrsd por dependencia

De acuerdo a lo anterior se puede concluir que la dependencia que recibió mayor cantidad de solicitudes sigue siendo Subdirección Técnica con un 57% del total de los requerimientos, como se evidencia en la gráfica

Grafica 3. Gestión PQRSD primer trimestre 2023, por dependencia

## **USO DE CANALES DE ATENCIÓN**

Grafica 4. Uso de canales de atención primer trimestre 2023.

De acuerdo con la gráfica anterior encontramos que el 63% (502) 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 16% de las solicitudes que corresponde a (127) requerimientos; con respecto al canal de la página web recibió 86 requerimientos correspondiente al 10,8%, el canal verbal personal recibió 11 requerimientos correspondiente al 1%, el canal de correo postal recibió 39 requerimientos correspondiente al 5%, el canal telefónico recibió 14 requerimientos correspondiente al 1,8%, y por último en el chat se recibieron 20 requerimientos correspondiente al 2,5%.

## CIUDADANOS ATENDIDOS

Grafica 5. Ciudadanos atendidos primer trimestre 2023.

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 y pagina web) se recibieron 596 requerimientos equivalente al 54% , ahora bien, en el canal telefónico se recibieron 64 requerimientos que equivale al 5,8% y en el canal mensajería –chat se recibieron 448 equivalente al 40%.

Es importante anotar que en estos canales se recibieron en total 1108 atenciones a ciudadanos.

## **EJES TEMATICOS**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EJES TEMATICOS CONSULTADOS** | | |
| **EJES TEMATICOS** | **No. SOLICITUDES** | **%** |
| ACCION DE TUTELA/ACCION POPULAR/PETICONES DE AUTORIDADES | 9 | 1% |
| ACCESIBILIDAD | 47 | 6% |
| BIBLIOTECA VIRTUAL | 43 | 5% |
| SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN | 109 | 14% |
| INCLUSION EDUCATIVA | 59 | 7% |
| MATERIAL PEDAGOGICO | 18 | 2% |
| INCLUSION LABORAL | 14 | 2% |
| IMPRENTA NACIONAL PARA CIEGOS | 20 | 3% |
| ORIENTACION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, FAMILIAS Y COLECTIVOS | 261 | 33% |
| CONSULTORIO JURIDICO | 2 | 0,3% |
| TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN | 10 | 1% |
| REMISIONES OPTOMETRIA | 17 | 2,1% |
| EMISORA INCI RADIO | 1 |  |
| TIENDA INCI | 3 | 0% |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA OPINIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, RECOMENDACIONES Y FELICITACIONES | 2 | 0,3% |
| OTROS TRAMITES | 169 | 21,2% |
| INFORMATIVO | 15 | 1,9% |
| TOTAL | 799 | 100% |

Tabla 8. Ejes temáticos consultados durante el primer trimestre de 2023

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 33% según lo evidencia la tabla anterior otro de los temas más consultado por los ciudadanos fue sobre información administrativa o documentación que equivale al 14%.

Finalmente, en el trimestre evaluado es de resaltar que las diferentes entidades públicas o privadas siguen solicitando asesoría en accesibilidad tanto fisca como web; asimismo han solicitado participación en los talleres de accesibilidad web o documentos accesibles que se han venido desarrollando durante el trimestre.

Por otra parte, los ciudadanos han solicitado asesorías sobre la interacción con personas con discapacidad visual e información sobre los servicios que presta el INCI a la población con discapacidad visual, así como la participación en los talleres de braille que se realizaron durante el primer trimestre de 2023.

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.

De otro lado los entes educativos públicos o privados durante el primer trimestre de 2023 han solicitado la asesoría del INCI frente a la inclusión de estudiantes con discapacidad visual en el aula para garantizar los derechos de la población en el ámbito educativo.

1. **Conclusiones**

* Se recibieron en total 799 requerimientos de los cuales corresponden a PQRSD 615
* En este primer trimestre de 2023 la efectividad en la respuesta oportuna fue del 93%
* En el período evaluado se registran 32 PQRSD pendientes por respuesta

1. **Recomendaciones y observaciones**

En el primer trimestre de 2023, se evidencian PQRSD con 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 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 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 M.

Fecha: 31 de marzo 2023