# **INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS - INCI**

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

**GESTIÓN HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN**

**Bogotá D.C**

**30 de septiembre de 2024**

1. **Objetivo**

Informar sobre la gestión de las PQRSD que se recibieron en el tercer 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 segundo trimestre de 2024, diecisiete PQRSD quedaron pendientes por responder y términos, se revisará la gestión oportuna a las respuestas:

*Grafica 1. PQRSD pendientes segundo trimestre 2024*

De acuerdo con la gráfica anterior se puede evidenciar que el 71% correspondiente a 12 de las PQRSD recibidas en el trimestre anterior 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 tercer 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 41,4,% corresponde a peticiones relacionadas con estos temas, es importante indicar que el 37,6% correspondiente a 314 requerimientos se clasifican en otros trámites que abarcan temas de situaciones administrativas que no requieren respuesta.

*Grafica 2. PQRSD tercer trimestre 2024*

En cuanto al seguimiento a la respuesta a las PQRSD por parte de las diferentes dependencias, se recibieron 836 requerimientos de los cuales 409 corresponden a PQRSD, de estas 362 se respondieron dentro de los términos establecidos por la ley, frente a 13 PQRSD que fueron respondidas fuera de los términos establecidos, durante el tercer trimestre de 2024, al finalizar el cierre del trimestre se registran 34 PQRSD pendientes de respuesta y fecha oportuna.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo de petición | Respondidas en términos | Respondidas en términos vencidos | Pendientes por responder | Total |
| Peticiones generales | **317** | **6** | **22** | **345** |
| Acciones de tutela | **6** | **0** | **0** | **6** |
| Denuncias | **0** | **0** | **0** | **0** |
| Acción popular | **2** |  |  |  |
| Reclamos | **0** | **0** | **0** | **0** |
| Quejas | **3** | **1** | **3** |  |
| Sugerencias | **1** | **0** | **0** | **0** |
| Solicitud de documentos e información | **33** | **6** | **9** | **48** |
| *Subtotal* | ***362*** | ***13*** | ***34*** | ***409*** |
| Otros tramites institucionales (No clasificados como PQRSD) | **315** | **0** | **0** | **315** |
| Informativo (No requiere Tramite) | **112** | **0** | **0** | **112** |
| *Total general* | | | | **836** |

*Tabla.1 Seguimiento a PQRSD tercer trimestre 2024*

Ahora bien, el Instituto Nacional para Ciegos, tiene un 88,5% 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 3,18% equivalente a 13 PQRSD se respondieron fuera de término. *Grafica 3. Porcentaje seguimiento PQRSD tercer trimestre 2024*

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. Radicado | FECHA DE RADICADO | DEPENDENCIA | FECHA LIMITE DE RESPUESTA | FECHA DE RESPUESTA | OPORTUNIDAD DE RESPUESTA |
| 20241140016082 | 3/07/2024 | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | 24/07/2024 | 30/07/2024 | Fuera De Termino |
| 20241130016472 | 10/07/2024 | SECRETARÍA GENERAL | 31/07/2024 | 6/08/2024 | Fuera De Termino |
| 20241130016652 | 11/07/2024 | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | 1/08/2024 | 12/08/2024 | Fuera De Termino |
| 20241130017472 | 24/07/2024 | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | 15/08/2024 | 20/08/2024 | Fuera De Termino |
| 20241130017712 | 26/07/2024 | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | 12/08/2024 | 12/09/2024 | Fuera De Termino |
| 20241140018922 | 5/08/2024 | DIRECCION GENERAL. | 28/08/2024 | 29/08/2024 | Fuera De Termino |
| 20241130019132 | 8/08/2024 | DIRECCION GENERAL. | 23/08/2024 | 29/08/2024 | Fuera De Termino |
| 20241140019572 | 13/08/2024 | SUBDIRECCION TECNICA. | 4/09/2024 | 6/09/2024 | Fuera De Termino |
| 20241140019662 | 14/08/2024 | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | 29/08/2024 | 30/08/2024 | Fuera De Termino |
| 20241140019692 | 14/08/2024 | SUBDIRECCION TECNICA. | 5/09/2024 | 6/09/2024 | Fuera De Termino |
| 20241130019992 | 21/08/2024 | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | 11/09/2024 |  | Fuera De Termino |
| 20241130021292 | 2/09/2024 | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | 19/09/2024 |  | Fuera De Termino |
| 20241130021592 | 5/09/2024 | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | 19/09/2024 |  | Fuera De Termino |

*Tabla 2. PQRSD tercer 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 | 8,33 |
| Oficina Asesora Jurídica | 2,43 |
| Oficina Asesora Planeación | 2,50 |
| Secretaria General | 14,00 |
| Administrativa Y Financiera | 4,43 |
| Desarrollo Humano | 7,59 |
| Subdirección | 5,66 |
| Servicio Al Ciudadano | 0 |
| PROMEDIO TOTAL TERCER TRIMESTRE | 5,62 |

*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** |
| Julio | 5,54 |
| Agosto | 4,80 |
| Septiembre | 2,57 |
| Total | 4,30 |

*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 39 minutos.

|  |  |
| --- | --- |
| Tiempos De Atención Y Espera Servicio Al Ciudadano Canales Virtuales | |
| Mes | **Promedio En Minutos** |
| Julio | 34,40 |
| Agosto | 34,29 |
| Septiembre | 47,47 |
| Total | 39 |

*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 17 minutos, como se muestra en la tabla siguiente

|  |  |
| --- | --- |
| Tiempos De Respuesta Canal Presencial | |
| Mes | **Promedio En Minutos** |
| Julio | 32 |
| Agosto | 28 |
| Septiembre | 23 |
| 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 | 7 |
| Oficina Asesora Jurídica | 14 |
| Oficina Asesora Planeación | 2 |
| Secretaria General | 2 |
| Administrativa Y Financiera | 7 |
| Desarrollo Humano | 44 |
| Subdirección | 239 |
| Servicio Al Ciudadano | 94 |
| Total | **409** |

*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 58,4% equivalente a 239 del total de las PQRSD, como se evidencia en la gráfica siguiente:

*Grafica 4. Gestión PQRSD tercer trimestre 2024, por dependencia*

Ahora bien, del 58,4% de las PQRSD recibidas en la dependencia de subdirección técnica durante el segundo trimestre de 2024 se reasignan de la siguiente manera de acuerdo con la pertinencia así:

*Grafica 5. Gestión PQRSD asignadas a la Dependencia de subdirección técnica tercer trimestre 2024*

Se evidencia que el proceso que recibió más PQRSD, fue Centro cultural con un 24,6%, 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**

*Grafica 6. Uso canales de atención*

De acuerdo con la gráfica anterior encontramos que el 46% de solicitudes equivalentes a (387) requerimientos, corresponden a solicitudes hechas por los ciudadanos a través del canal correo electrónico, que se considera un canal habitual de comunicación para la ciudadanía que interactúa con la entidad.

Continuando con la descripción porcentual de los canales de atención encontramos que el canal personal de manera (externa o interna) recibió el 40% de las solicitudes lo que corresponde a (338) requerimientos; con respecto al canal de la página web recibió 72 requerimientos correspondiente al 8,6%, el canal verbal personal recibió 8 requerimiento correspondiente al 0,96%, el canal de correo postal recibió 15 requerimientos correspondiente al 2%, el canal telefónico recibió 7 requerimiento correspondiente al 0,84%, y por último en el chat se recibieron 9 requerimientos correspondientes al 1,1%.

Es importante indicar que en este apartado se tienen en cuenta todos los requerimientos allegados a la entidad por los diferentes canales de atención.

## Ciudadanos atendidos por los diferentes canales de atención:

*Grafica 7. Ciudadanos atendidos tercer trimestre 2024.*

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 realiza 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 488 pqrsd y atenciones que no requirieron registro en la plataforma de gestión documental ORFEO, equivalente al 52% , en el canal telefónico se recibieron 106 pqrsd y atenciones que no requirieron registro en la plataforma de gestión documental ORFEO que equivalen al 11,7% , el canal mensajería – chat se recibieron 339 equivalentes al 38% y en cuanto al canal presencial para el trimestre evaluado se atendieron 29 ciudadanos en esta modalidad.

Es importante anotar que en estos canales se recibieron en total 933 atenciones y PQRSD de ciudadanos.

## **Ejes Temáticos**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ejes Temáticos | No. Solicitudes | % |
| Acción De Tutela/Acción Popular/Peticiones De Autoridades | 9 | 1% |
| Accesibilidad | 52 | 6% |
| Biblioteca Virtual | 43 | 5% |
| Solicitudes De Documentos E Información | 57 | 7% |
| Inclusión Educativa | 32 | 4% |
| Material Pedagógico | 6 | 1% |
| Inclusión Laboral | 13 | 2% |
| Imprenta Nacional Para Ciegos | 25 | 3% |
| Orientación A Las Personas Con Discapacidad Visual, Familias Y Colectivos | 137 | 16% |
| Trabajos De Investigación | 13 | 2% |
| Remisiones Optometría | 8 | 1,0% |
| Emisora Inci Radio | 2 |  |
| Tienda Inci | 3 | 0% |
| Participación Ciudadana Opiniones , Denuncias, Sugerencias, Quejas, Reclamos, Recomendaciones Y Felicitaciones | 9 | 1,1% |
| Subtotal | 409 | 48,92% |
| Otros Tramites | 315 | 37,7% |
| Informativo | 112 | 13,4% |
| Total General | 836 | 100% |

*Tabla 8. Ejes temáticos consultados durante el tercer trimestre de 2024*

Durante el período evaluado se identifica, que de los 836 requerimientos allegados y registrados en la plataforma de gestión documental que maneja la entidad denominada ORFEO el 48,92% de los requerimientos corresponden a Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), el restante 51,08% corresponden a requerimientos que no están catalogados con 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 16% 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 6%, así mismo el eje temático de accesibilidad recibió el 7% de las PQRSD asignadas, lo que significa que las diferentes entidades públicas o privadas continúan solicitando asesoría referente a accesibilidad tanto fisca como web.

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 | 2 | 0,49% |
| ASOCIACION Y/O FUNDACIÓN | 2 | 0,49% |
| Asociación Personas Con Discapacidad Visual | 2 | 0,49% |
| Biblioteca | 5 | 1,22% |
| Caja De Compensación Familiar | 1 | 0,24% |
| Ciudadano | 215 | 52,57% |
| Docente | 10 | 2,44% |
| Entidad Educativa | 16 | 3,91% |
| Entidad Privada | 33 | 8,07% |
| Entidad Publica | 47 | 11,49% |
| Entidad De Salud | 16 | 3,91% |
| Estudiante | 11 | 2,69% |
| Ex servidor Publico | 6 | 1,47% |
| Juzgado/Tribunal | 9 | 2,20% |
| Notaria | 1 | 0,24% |
| Servidor Publico | 16 | 3,91% |
| Entidad Territorial | 2 | 0,49% |
| Universidad | 15 | 3,67% |
| Total general | **409** | **100%** |

*Tabla 9. Tipo de ciudadano en el tercer trimestre de 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 52,57%, frente a un 11,49% 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.

De otro lado las entidades educativas públicas o privadas durante el tercer trimestre de 2024 han solicitado la asesoría del INCI frente a la inclusión de estudiantes con discapacidad visual en el aula para garantizar el derecho a la educación de la población.

1. **Conclusiones**

* Se recibieron en total 836 requerimientos de los cuales corresponden a PQRSD 409
* En este tercer trimestre de 2024 la efectividad en la respuesta oportuna fue del 88,5%
* En el período evaluado se registran 34 PQRSD pendientes por respuesta y 13 PQRSD con respuesta fuera de los términos legales.

1. **Recomendaciones y observaciones**

En el tercer trimestre de 2024, 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.

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: 30 de septiembre 2024