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

**SEGUNDO 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 segundo 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 los mismos. 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 la 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.

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 segundo trimestre del 2021, comprendido entre el 01 de Abril al 30 de Junio 2021, se recibieron un total de **696** requerimientos, según como lo muestra la gráfica anterior ,a continuación encontramos que quinientos veinte ocho **(349)** corresponden a peticiones de interés general, **( 72)** a solicitudes de documentos e información, acciones de tutela **(5)**, en cuanto a reclamos se recibió **(1) ,** quejas y sugerencias durante la vigencia evaluada no se recibieron, cabe aclarar que el sistema de gestión documental ORFEO reporta **(230)** solicitudes que corresponden a otros trámites de tipo interno de la entidad, y **(34)** que corresponden a solicitudes de tipo informativo y no requieren trámite

En la gráfica anterior encontramos que los ciudadanos, ejerciendo su derecho a la participación y a la información; se acercan a la institución solicitando información de interés general sobre los servicios que presta el INCI a la población con discapacidad visual con un 50%, mientras que el 10% corresponde a solicitud de documentos e información, y el 1% corresponde a acciones de tutela, quejas reclamos y sugerencias.

**SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE PETICIÓN** | **RESPONDIDAS EN TERMINOS** | **RESPONDIDAS EN TERMINOS VENCIDOS** | **PENDIENTES POR RESPONDER** | **TOTAL** |
| PETICIONES GENERALES | 325 |  | 24 | 349 |
| PETICIONES DE AUTORIDAES |  |  |  | 0 |
| PETICIONES DEL CONGRESO | 4 |  |  | 4 |
| ACCIONES DE TUTELA | 5 |  |  | 5 |
| ACCION POPULAR | 1 |  |  | 1 |
| QUEJAS |  |  |  | 0 |
| RECLAMOS | 1 |  |  | 1 |
| SUGERENCIAS |  |  |  | 0 |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION | 61 | 4 | 7 | 72 |
| TOTAL | 397 | 4 | 31 | 432 |
| \***Otros Tramites:**  230 Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD  \***Infomativo no requiere trámite**: 34 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 tabla anterior encontramos que de los **432** requerimientos que se recibieron y corresponden a PQRSD **397** fueron atendidas oportunamente, mientras que en términos vencidos se reportaron **4** requerimiento, al cierre del informe hay **31** solicitudes que corresponden a requerimientos pendientes por respuesta, 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.

Por otra parte los requerimientos que se encuentran pendientes son los siguientes:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NUMERO\_RADICADO** | **FECHA\_DE\_RADICADO** | **EJE TEMATICO** | **DEPENDENCIA** | **RESPONSABLE** |
| 20211140013542 | 2021-06-02 12:06:07.019096-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | YEPES CAMACHO MARIA DEL ROSARIO |
| 20211140014612 | 2021-06-21 11:35:03.810065-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | CABALLERO GARCIA LAURA |
| 20211140014772 | 2021-06-22 15:56:07.373653-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | HERRERA GAMEZ MIRYAM YANETH |
| 20211140014792 | 2021-06-22 16:05:10.00215-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | JULIETH MEJIA |
| 20211130014822 | 2021-06-23 08:40:33.304469-05 | Solicitud de Documentos o Informacion | SECRETARIA GENERAL - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | PAULA CECILIA CASTAÑO AVENDAÑO |
| 20211130014842 | 2021-06-23 15:47:32.22046-05 | Solicitud de Documentos o Informacion | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | ANDREA CUADROS |
| 20211140014852 | 2021-06-23 16:32:17.322461-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PEDRO ANDRADE |
| 20211140014872 | 2021-06-24 10:18:10.938598-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PEDRO ANDRADE |
| 20211140014892 | 2021-06-24 12:41:41.758132-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | JULIETH MEJIA |
| 20211140014902 | 2021-06-24 16:25:00.123484-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PEDRO ANDRADE |
| 20211140014912 | 2021-06-24 16:35:53.737093-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | JULIETH MEJIA |
| 20211140014932 | 2021-06-25 11:26:14.024036-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PEDRO ANDRADE |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NUMERO\_RADICADO** | **FECHA\_DE\_RADICADO** | **EJE TEMATICO** | **DEPENDENCIA** | **RESPONSABLE** |
| 20211140014952 | 2021-06-25 16:26:03.880317-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PEDRO ANDRADE |
| 20211140014972 | 2021-06-25 17:58:49.039305-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | JULIETH MEJIA |
| 20211140014982 | 2021-06-28 09:09:12.569493-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | BELTRAN CHAMORRO EDWIN ENRIQUE |
| 20211140015002 | 2021-06-28 09:22:15.000531-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | JULIETH MEJIA |
| 20211130015042 | 2021-06-28 10:22:14.51602-05 | Solicitud de Documentos o Informacion | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | ANDREA CUADROS |
| 20211140015052 | 2021-06-28 15:02:45.914123-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | YEPES CAMACHO MARIA DEL ROSARIO |
| 20211130015082 | 2021-06-29 08:22:51.172475-05 | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | ANDREA CUADROS |
| 20211130015092 | 2021-06-29 08:43:43.897939-05 | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | ANDREA CUADROS |
| 20211130015142 | 2021-06-29 12:52:47.070456-05 | Solicitud de Documentos o Informacion | OFICINA ASESORA JURIDICA. | MAURICIO SANCHEZ |
| 20211140015172 | 2021-06-29 15:04:00.671976-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | YEPES CAMACHO MARIA DEL ROSARIO |
| 20211130015182 | 2021-06-30 09:21:44.749165-05 | Solicitud de Documentos o Informacion | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | PEDRO ANDRADE |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NUMERO\_RADICADO** | **FECHA\_DE\_RADICADO** | **EJE TEMATICO** | **DEPENDENCIA** | **RESPONSABLE** |
| 20211140015192 | 2021-06-30 12:44:00.588432-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PEDRO ANDRADE |
| 20211140015202 | 2021-06-30 14:20:18.871876-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PEDRO ANDRADE |
| 20211140015212 | 2021-06-30 14:27:09.776547-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PEDRO ANDRADE |
| 20211140015222 | 2021-06-30 14:33:38.962357-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PEDRO ANDRADE |
| 20211140015232 | 2021-06-30 14:37:15.265492-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PEDRO ANDRADE |
| 20211140015242 | 2021-06-30 14:41:41.159511-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PEDRO ANDRADE |
| 20211140015262 | 2021-06-30 14:50:46.198612-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PEDRO ANDRADE |
| 20211140015272 | 2021-06-30 14:55:10.603337-05 | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. | PEDRO ANDRADE |

En la siguiente gráfica podemos evidenciar que el 92% de las peticiones fueron respondidas por parte de las dependencias en los términos legales, frente a un 7% que se encuentra pendiente por responder al cierre de este informe, sin embargo el 1% de las solicitudes fueron respondidas fuera de los términos.

\*Otros Tramites: 230 Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD

\*Infamativo no requiere trámite: 34 Radicados corresponden a requerimientos informativos que no requiere trámite

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NUMERO\_RADICADO** | **FECHA\_DE\_RADICADO** | **EJE TEMATICO** | **DEPENDENCIA** |
| 20211130008452 | 2021-04-05 11:10:51.75465-05 | Solicitud de Documentos o Informacion | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20211130009002 | 2021-04-08 08:46:52.949548-05 | Solicitud de Documentos o Informacion | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20211130010372 | 2021-04-28 11:18:32.083136-05 | Solicitud de Documentos o Informacion | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20211130010402 | 2021-04-28 16:04:49.729135-05 | Solicitud de Documentos o Informacion | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |

**TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA**

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2021 las PQRSD fueron atendidas en un promedio de 6,50 días, a continuación se muestra la distribución de datos por dependencia:

|  |  |
| --- | --- |
| TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA | |
| DEPENDENCIA | PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS) |
| ADMINSITRATIVA Y FINANCIERA | 13 |
| DIRECCION GENERAL | 4 |
| SECRETARIA GENERAL | 4 |
| GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN | 16 |
| GESTION DOUCUMENTAL | 6 |
| JURIDICA | 2 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 1 |
| SUBDIRECCION | 6 |
| **PROMEDIO TOTAL TERCER TRIMESTRE** | 6,50 |

Ahora bien , según 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 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*

Se evidencia según 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 las respuesta a sus solicitudes dentro de los términos establecidos por ley.

**DISTRIBUCIÓN DE PQRSD POR DEPENDENCIA**

En la tabla a continuación 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 | 5 |
| DIRECCION GENERAL | 4 |
| SECRETARIA GENERAL | 3 |
| GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACION | 50 |
| GESTION DOCUMENTAL | 1 |
| JURIDICA | 28 |
| PLANEACION | 0 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 80 |
| SUBDIRECCION TÉCNICA | 261 |
| **TOTAL** | 432 |

Ahora bien , se evidencia que una de las dependencias que más ha recibido PQRSD durante el segundo trimestre de 2021 es la SUBDIRECCIÓN TÉCNICA, con un 60% del total de los requerimientos, esto indica que los ciudadanos requieren asesorías en temas de discapacidad visual que pertenecen a los temas misionales del INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI-, a continuación se muestra la gráfica correspondiente:

**CANALES DE ATENCIÓN**

De acuerdo con la gráfica anterior encontramos que el 88**% (614)** requerimientos corresponden a solicitudes hechas por los ciudadanos a través del correo electrónico canal habitual de comunicación , por otra parte encontramos que el canal correo postal recibió **22** requerimientos correspondiente al **(3%)** del total, en el canal página web y canal verbal personal no se recibió ninguna solicitud**,** mientras que el canal radicación en ventanilla personal recibió **43**  solicitudes equivalente al **(6%) ,** el canal telefónico **9**  que corresponde al **(1%),** y por último en el chat se recibieron **8** solicitudes que equivale al **( 1%).**

**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 17 requerimientos y por los canales virtuales se recibieron 613 usuarios para un total de 630 requerimientos de ciudadanos.

* La presente grafica muestra la cantidad de ciudadanos que son atendidos por los canales virtuales durante el primer 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 | 5 | 1% |
| BIBLIOTECA VIRTUAL | 6 | 1% |
| SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN | 81 | 19% |
| INCLUSION EDUCATIVA | 5 | 1% |
| MATERIAL PEDAGOGICO | 11 | 3% |
| INCI RADIO |  | 0,0% |
| INCLUSION LABORAL | 19 | 4% |
| IMPRENTA NACIONAL PARA CIEGOS | 16 | 4% |
| ORIENTACION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, FAMILIAS Y COLECTIVOS | 233 | 54% |
| TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN | 25 | 6% |
| REMISIONES OPTOMETRIA | 2 | 0,5% |
| TIENDA INCI | 28 | 6% |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA OPINIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, RECOMENDACIONES Y FELICITACIONES | 1 | 0,2% |
| TOTAL | 432 | 100% |
| \*Otros Tramites: 230 Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD  \*Informativo no requiere trámite: 34 Radicados corresponden a requerimientos informativo que no requiere tramite | | |

Durante la vigencia del 01 de Abril a 30 de Junio de 2021, los ciudadanos, según lo evidencia la tabla anterior se acercaron solicitando orientación en temas de discapacidad, con un porcentaje de 54%, otro de los ítems que requieren los ciudadanos es el de Solicitud de documentos o información que para esta trimestre recibió el 19%.

**CONSLUSIONES**

Durante el segundo 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, ya que se recibieron 29 requerimientos lo que indica que el acceso a las tecnologías es primordial en la inclusión social de las personas con discapacidad visual , por otra parte nuestros grupos de valor buscan al INCI como ente rector para asesorarse en estos temas ya que su objetivo es garantizar el acceso a la información y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos con discapacidad visual.

Así mismo encontramos que otro de los intereses de los ciudadanos son los cursos virtuales lo que evidencia que los ciudadanos buscan capacitarse en temas de discapacidad visual, y contribuir con la inclusión de las personas con discapacidad visual

Durante este trimestre otra actividad que se ha venido consolidando son los talleres de braille, una temática que busca aproximar y sensibilizar a la población en general en el manejo del sistema de lectoescritura braille, lo que indica que es uno de los principales intereses de la ciudadanía.

En esta vigencia se ha evidenciado que el volumen de solicitudes que se asignan a la subdirección técnica ha ido en aumento debido 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 segundo trimestre de 2021, se evidencia que las actividades que ha realizado la oficina de atención al ciudadano, como el envío de recordatorios por correo electrónico a los encargados de dar respuesta a las PQRSD ha reducido la respuesta extemporánea de las PQRSD por parte de las diferentes dependencias, por lo que 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 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.

GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proyectó: Maria Helena Cruz - Luz Hedy Ortiz

Revisó: Andrea Carolina Cuadros