# **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 Junio 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 segundo 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 primer trimestre de 2022 quedaron pendientes 35 PQRSD por responder y en fecha oportuna, se realizó la revisión de la respuesta a estos requerimientos

Tabla 1.Pendientes PQRSD primer trimestre 2022

De los 35 requerimientos 23 fueron atendidos dentro del término legal, mientras que 12 fueron respondidos en fechas extemporáneas, estos requerimientos estaban asignados a la dependencia de Gestión humana y de la información , que durante este período realizó ajustes administrativos.

Ahora bien, frente a los datos obtenidos para el segundo trimestre de 2022 comprendido entre el periodo del 2022-04-01 al 2022-06-30 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 segundo trimestre del 2022 se recibieron un total de 830 requerimientos, los cuales se clasificaron así:

Grafica 1. PQRSD segundo 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 40,8% de los requerimientos se centran en estos temas. De otra parte, el 35% de requerimientos se clasifican en otros trámites que abarcan temas de situaciones administrativas que no requieren respuesta administrativa.

Por último, el 6,9% 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 830 requerimientos de los cuales 410 corresponden a PQRSD, de estas 371 se respondieron dentro de los términos establecidos por la ley, frente a 7 requerimientos que fueron respondidas fuera de los términos establecidos, al cierre de este informe se encuentran 32 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 | 312 | 1 | 26 | 339 |
| PETICIONES DE AUTORIDAES |  |  |  | 0 |
| PETICIONES DEL CONGRESO | 1 |  |  | 1 |
| ACCIONES DE TUTELA | 10 |  | 2 | 12 |
| QUEJAS | 1 |  |  | 1 |
| RECLAMOS | 0 |  |  | 0 |
| SUGERENCIAS | 1 |  |  | 1 |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION | 46 | 6 | 4 | 56 |
| OTROS TRAMITES | 293 |  |  | 293 |
| INFORMATIVO NO REQUIERE TRAMITE | 127 |  |  | 127 |
| TOTAL | 791 | 7 | 32 | 830 |

Tabla.2 Seguimiento a PQRSD segundo trimestre 2022

Ahora bien, el Instituto Nacional para ciegos, tiene un 97% 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 7 requerimientos se respondieron fuera de término.

Por otra parte a corte junio 30 de 2022 quedaron pendientes de respuesta 32 requerimientos que se encuentran dentro de los términos legales para dar respuesta.

Grafica 2. PQRSD segundo trimestre 2022

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

| **NUMERO\_RADICADO** | **FECHA\_DE\_RADICADO** | **ASUNTO** | **EJE TEMATICO** | **DEPENDENCIA** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 20221130007992 | 6/04/2022 | SOLICITUDES DE CERRTIFICACION PROXIMAS A VENCER - CORTES GALEANO SANDRA MARIA | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221140008182 | 7/04/2022 | ME PERMITO SOLICITAR EL CERTIFICADO CETIL (CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO). | Solicitud de Documentos o Información | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130008232 | 7/04/2022 | SOLICITUD DE CERTIFICACION LABORAL | Solicitud de Documentos o Información | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130009722 | 29/04/2022 | VERIFICACION DE INFORMACION LABORAL LIQUIDADA EMISION Y RECONOCIMIENTO BONOS PENSIONALES DEL SEÑOR SILVA HERRAN ALVARO FRANCISCO C.C. 79.152.388 | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221140011192 | 16/05/2022 | Solicita asesoría con imprenta ciegos | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221140011492 | 18/05/2022 | Solicita asesoría con manejo de celular | Peticiones | SUBDIRECCION TECNICA. |
| 20221130012142 | 25/05/2022 | SOLICITUD DE CERTIFICACION LABORAL PARA TRAMITE BONO CETIL | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130012362 | 26/05/2022 | SOLICITUD DE CERTIFICACION PARA TRAMITE BONO CETIL | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130014782 | 16/06/2022 | SOLICITUD DE CERTIFICACION ELECTRONICA DE TIEMPOS LABORADOS BONO - CETIL | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |
| 20221130014822 | 16/06/2022 | SOLICITUD CERTIFICACION HISTORIA LABORAL - PARA TRAMITE BONO PENSIONAL | Solicitud Bono Pensional | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO |

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

Se pudo observar que la mayoría de requerimientos estaban asociados al proceso de Gestión humana y de la información, situación que se corroboró y se encontró que las Pqrsd fueron asignadas al exfuncionario Jairo Alexander Caro quien desatendió las diferentes solicitudes

Sin embargo, desde la Coordinación de Gestión Humana y de la Información se inició un proceso de atención, verificación y respuesta a cada una de las solicitudes.

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

Durante el segundo trimestre de 2022 el tiempo promedio total de respuesta fue de 7,50 días como se muestra en la tabla anterior.

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA** | |
| **DEPENDENCIA** | **PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS)** |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 0,07 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 0,77 |
| ADMINSITRATIVA Y FINANCIERA | 1,08 |
| SUBDIRECCION | 7,48 |
| DIRECCION GENERAL | 11,00 |
| GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN | 12,12 |
| SECRETARIA GENERAL | 20,00 |
| **PROMEDIO TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE** | 7,50 |

Tabla 4. Tiempo promedio de respuesta por dependencia

## **GESTIÓN PQRSD SERVICIO AL CIUDADANO**

En cuanto a la medición que se realizó durante el segundo trimestre de 2022 sobre el tiempo de respuesta de servicio al ciudadano se obtuvo el siguiente resultado

|  |  |
| --- | --- |
| **GESTION PQRSD TIEMPOS DE ESPERA Y RESPUESTA SERVICIO AL CIUDADANO CANALES VIRTUALES** | |
| **MES** | **PROMEDIO EN DÍAS** |
| **ABRIL** | 0,14 días |
| **MAYO** | 0,057 días |
| **JUNIO** | 0 días |
| **TOTAL** | 0,065 días |

Tabla 5. Gestión PQRSD tiempos de espera y respuesta servicio

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

Frente al indicador Tiempos de atención servicio al ciudadano canales virtuales, se evidencia que la dependencia efectúa la atención con diligencia y oportunidad ya que la atención se realiza en 21, 56 minutos

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPOS DE ATENCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO CANALES VIRTUALES** | |
| **MES** | **PROMEDIO EN MINUTOS** |
| **ABRIL** | 64 minutos |
| **MAYO** | 0,25 minutos |
| **JUNIO** | 0,42 minutos |
| **TOTAL** | 21,56 minutos |

Tabla 6. Tiempos de atención servicio al ciudadano canales virtuales

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 22 minutos, como se muestra en la tabla siguiente

|  |  |
| --- | --- |
| **TIEMPOS DE RESPUESTA CANAL PRESENCIAL** | |
| **MES** | **PROMEDIO EN DÍAS** |
| **ABRIL** | 0,24 minutos |
| **MAYO** | 0,16 minutos |
| **JUNIO** | 0,27 minutos |
| **TOTAL** | 0,22 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 itmes 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 |
| ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 14 |
| DIRECCION GENERAL | 2 |
| SECRETARIA GENERAL | 1 |
| GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACION | 27 |
| OFICINA ASESOR JURIDICA | 32 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 139 |
| SUBDIRECCION TÉCNICA | 195 |
| **TOTAL** | 410 |

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 segundo trimestre 2022, por dependencia

## **USO DE CANALES DE ATENCIÓN**

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

De acuerdo con la gráfica anterior encontramos que el 44% (364) 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 43% de las solicitudes que corresponde a (358) requerimientos; con respecto al canal de la página web recibió 25 requerimientos correspondiente al 3%, el canal verbal personal recibió 11 requerimientos correspondiente al 1,3%, el canal de correo postal recibió 7 requerimientos correspondiente al 1%, el canal telefónico recibió 23 requerimientos correspondiente al 3%, y por último en el chat se recibieron 42 requerimientos correspondiente al 5%.

## CIUDADANOS ATENDIDOS

Grafica 5. Ciudadanos atendidos segundo 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 y chat) se recibieron 431 requerimientos equivalente al 94,93% , ahora bien, en el canal telefónico se recibieron 23 requerimientos que equivale al 5,07% .

Es importante anotar que en estos canales se recibieron en total 454 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 | 12 | 1,4% |
| ACCESIBILIDAD | 25 | 3,0% |
| BIBLIOTECA VIRTUAL | 6 | 0,7% |
| SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN | 62 | 7,5% |
| INCLUSION EDUCATIVA | 11 | 1,3% |
| MATERIAL PEDAGOGICO | 17 | 2,0% |
| INCI RADIO | 2 | 0,2% |
| INCLUSION LABORAL | 15 | 1,8% |
| IMPRENTA NACIONAL PARA CIEGOS | 9 | 1,1% |
| ORIENTACION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, FAMILIAS Y COLECTIVOS | 206 | 24,8% |
| TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN | 11 | 1,3% |
| REMISIONES OPTOMETRIA | 21 | 2,5% |
| TIENDA INCI | 11 | 1,3% |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA OPINIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, RECOMENDACIONES Y FELICITACIONES | 2 | 0,2% |
| OTROS TRAMITES | 293 | 35,3% |
| INFORMATIVO NO REQUIERE TRÁMITE | 127 | 15,3% |
| TOTAL | 830 | 100% |

Tabla 9. Ejes temáticos consultados durante el segundo 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 24,8% según lo evidencia la tabla anterior otro de los temas más consultado por los ciudadanos fue sobre información administrativa o documentación que equivale al 7,5%.

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.

1. **Conclusiones**

* Se recibieron en total 830 requerimientos de los cuales corresponden a PQRSD 410
* En este segundo trimestre de 2022 la efectividad en la respuesta oportuna fue del 97%
* En el período evaluado quedan pendientes por responder el 2% de las PQRSD, sin embargo, estas peticiones se encuentran aún dentro del término para ser respondidas oportunamente

1. **Recomendaciones y observaciones**

En el segundo trimestre de 2022, se evidencia que algunas dependencias aún realizan respuestas extemporáneas a las PQRSD, para subsanar estas alteraciones se tomaran 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 el buen trato a las PQRSD, a través de las capsulas informativas que se envían cada mes 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.

Dentro del PIC (Plan institucional de capacitación) se estableció una actividad de capacitación para los servidores públicos que tiene que ver con la gestión oportuna de las PQRSD, actividad que se realizó el día 23 de junio de, y la cual asistieron 17 servidores del INCI.

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

María Helena Cruz

Gestión humana y de la información -servicio al ciudadano

Elaboró: María Helena Cruz

Revisó: Johana Rodríguez Casallas

Fecha: 30 de junio 2022