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 2020, 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.

**PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2020**

De acuerdo con el análisis de la información y reporte arrojado por el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, se evidenciaron los siguientes datos:

En el primer trimestre del 2020, comprendido entre el 01 de Abril al 30 de Junio 2020, se recibieron un total de **553** requerimientos, según como lo muestra la gráfica anterior , la distribución de datos se realiza de la siguiente manera; trecientos veintinueve **(329)** corresponden a peticiones de interés general, **( 60 )** a solicitudes de documentos e información, acciones de tutela **(7)**, en cuanto a quejas se recibieron **(3)** ,por otra parte frente a peticiones de autoridades y peticiones del congreso se recibió **(1)** respectivamente, ahora bien cabe aclarar que el sistema de gestión documental ORFEO reporta **(152)** solicitudes que corresponden a otros trámites de tipo interno de la entidad.

Los datos arrojados en la gráfica anterior muestran que los ciudadanos ejerciendo su derecho a la participación se acercan a la institución solicitando información general sobre los servicios que presta el INCI a la población con discapacidad visual con un 60%, mientras que el 11% corresponde a solicitud de documentos e información, y el 1% corresponde a acciones de tutela, quejas , peticiones de autoridades y peticiones del congreso , para esta vigencia no se recibieron reclamos y sugerencias.

**SEGUIMIENTO RESPUESTA A PQRSD RECIBIDAS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE PETICIÓN**  | **RESPONDIDAS EN TERMINOS** | **RESPONDIDAS EN TERMINOS VENCIDOS** | **PENDIENTES POR RESPONDER**  | **TOTAL** |
| PETICIONES GENERALES | 311 | 1 | 17 | 329 |
| PETICIONES DE AUTORIDAES | 1 |   | 0 | 1 |
| PETICIONES DEL CONGRESO | 1 | 0 | 0 | 1 |
| ACCIONES DE TUTELA | 6 | 0 | 1 | 7 |
| QUEJAS  | 2 | 0 | 1 | 3 |
| RECLAMOS |   |   |   | 0 |
| SUGERENCIAS |   |   |   | 0 |
| SOLICITUD DE DOCUMENTOS E INFORMACION  | 39 | 11 | 10 | 60 |
| TOTAL | 360 | 12 | 29 | 401 |
| \***Otros Tramites: 152** Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD |
|

En cuanto al seguimiento a la respuesta a las PQRSD por parte de las diferentes dependencias, según tabla anterior encontramos que de los **401** requerimientos que se recibieron **360** fueron atendidas oportunamente, mientras que en términos vencidos se reportaron **12** requerimientos, al cierre del informe hay **29** solicitudes que corresponde 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.

* Cabe aclarar que se registran 152 radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD

En gráfica podemos evidenciar que el 89% de las peticiones fueron respondidas por parte de las dependencias en los términos legales, frente a un 7% que fue respondido fuera del término y el 4% se encuentra al cierre de este informe pendiente por responder.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NUMERO\_RADICADO** | **FECHA\_DE\_RADICADO** | **EJE TEMATICO** |
| 20201130010932 | 2020-05-26 09:21:48.153368-05 | QUEJA |
| 20201130012012 | 2020-06-03 13:12:50.865687-05 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NUMERO\_RADICADO** | **FECHA\_DE\_RADICADO** | **EJE TEMATICO** |
| 20201130012142 | 2020-06-04 11:12:32.664595-05 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION |
| 20201130012282 | 2020-06-09 09:00:49.423261-05 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION |
| 20201130012382 | 2020-06-10 15:04:45.153941-05 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION |
| 20201130012512 | 2020-06-12 11:59:38.214045-05 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION |
| 20201130012572 | 2020-06-12 20:47:12.786169-05 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION |
| 20201130012682 | 2020-06-17 13:01:55.999795-05 | ACCION DE TUTELA |
| 20201130012902 | 2020-06-24 13:40:29.402589-05 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION |
| 20201130013062 | 2020-06-30 13:11:03.479389-05 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION |
| 20201130013072 | 2020-06-30 13:58:14.417701-05 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION |
| 20201140012422 | 2020-06-11 09:09:17.172406-05 | INCLUSION SOCIAL |
| 20201140012662 | 2020-06-17 10:13:21.888915-05 | ORIENTACION FAMILIAS Y COLECTIVOS |
| 20201140012712 | 2020-06-18 09:45:59.337198-05 | INCLUSION SOCIAL |
| 20201140012722 | 2020-06-18 10:18:19.872378-05 | INCLUSION SOCIAL |
| 20201140012782 | 2020-06-19 14:27:43.338686-05 | INCLUSION SOCIAL |
| 20201140012812 | 2020-06-19 14:45:09.517576-05 | INCLUSION SOCIAL |
| 20201140012822 | 2020-06-22 21:15:02.919577-05 | BIBLIOTECA VIRTUAL |
| 20201140012892 | 2020-06-24 12:49:15.252011-05 | INCLUSION SOCIAL |
| 20201140012922 | 2020-06-25 21:58:24.902819-05 | ORIENTACION FAMILIAS Y COLECTIVOS |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NUMERO\_RADICADO** | **FECHA\_DE\_RADICADO** | **EJE TEMATICO** |
| 20201140012932 | 2020-06-25 21:58:37.557201-05 | ORIENTACION FAMILIAS Y COLECTIVOS |
| 20201140012942 | 2020-06-26 16:15:41.329513-05 | Solicitud de documentos o información |
| 20201140012952 | 2020-06-29 11:43:44.931973-05 | Solicitud de documentos o información |
| 20201140012962 | 2020-06-29 16:42:02.125065-05 | BIBLIOTECA VIRTUAL |
| 20201140012982 | 2020-06-30 09:05:03.030696-05 | INCLUSION SOCIAL |
| 20201140012992 | 2020-06-30 09:12:05.726551-05 | INCLUSION SOCIAL |
| 20201140013002 | 2020-06-30 09:18:52.082066-05 | INCLUSION SOCIAL |
| 20201140013032 | 2020-06-30 11:29:00.55511-05 | INCLUSION SOCIAL |
| 20201140013052 | 2020-06-30 12:58:35.177062-05 | ORIENTACION FAMILIAS Y COLECTIVOS |

Ahora bien frente a las dependencias que tienen requerimientos respondidos fuera de los términos estipulados por ley son:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NUMERO\_RADICADO** | **FECHA\_DE\_RADICADO** | **EJE TEMATICO** | **DEPENDENCIA** |
| 20201140008512 | 2020-04-27 11:06:32.055673-05 | ORIENTACION FAMILIAS Y COLECTIVOS | COMUNICACIONES |
| 20201130007822 | 2020-04-07 10:38:23.808488-05 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION | Secretaria Administrativa y Financiera |
| 20201130008592 | 2020-04-28 15:13:39.104409-05 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION | GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACION |
| 20201130009322 | 2020-05-05 09:43:38.729224-05 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION | GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACION |
| 20201130009492 | 2020-05-05 16:48:27.46234-05 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION | GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACION |
| 20201130010172 | 2020-05-14 10:06:50.288239-05 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION | GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACION |
| 20201130010572 | 2020-05-18 16:46:34.917551-05 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION | GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACION |
| 20201130010682 | 2020-05-20 08:50:40.831175-05 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION | GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACION |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NUMERO\_RADICADO** | **FECHA\_DE\_RADICADO** | **EJE TEMATICO** | **DEPENDENCIA** |
| 20201130010972 | 2020-05-26 09:49:45.68078-05 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION | GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACION |
| 20201130011152 | 2020-05-27 10:28:42.391558-05 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION | GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACION |
| 20201130011172 | 2020-05-27 11:27:39.13472-05 | SOLICITUD DE DOCUMENTOS O INFORMACION | GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACION |

Por otra parte en el primer trimestre del 2020, quedaron pendientes 4 solicitudes de las cuales se dio respuesta dentro del término exigido por ley no se evidenció respuestas extemporáneas.

**TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA**

Durante el segundo trimestre las PQRSD fueron atendidas en un promedio de 6,8 días, a continuación se muestra la distribución de datos por dependencia:

|  |
| --- |
| TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA |
| DEPENDENCIA | PROMEDIO DE DIAS PARA DAR RESPUESTA |
| ADMINSITRATIVA Y FINANCIERA | 2 |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 1 |
| DIRECCION GENERAL | 20 |
| GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN | 6 |
| JURIDICA  | 5 |
| PLANEACION | 13 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 1 |
| SUBDIRECCION | 7 |
| **PROMEDIO TOTAL SEGUNDO TRIMESTRE** | 6,875 |

**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 | 8 |
| COMUNICACIONES | 1 |
| CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 3 |
| DIRECCION GENERAL | 2 |
| GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACION | 32 |
| JURIDICA | 18 |
| PLANEACION | 4 |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 152 |
| SUBDIRECCION TÉCNICA | 181 |
| **TOTAL** | 401 |

Ahora bien , se evidencia que una de las dependencias que más recibió PQRSD durante el segundo trimestre de 2020 fue la SUBDIRECCIÓN TÉCNICA, con un 45% del total de los requerimientos, ya que los usuarios solicitan información sobre temas misionales del INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI-, como se muestra en la siguiente gráfica:

**CANALES DE ATENCIÓN**

De acuerdo con la gráfica anterior encontramos que el 82**% (453)** peticiones corresponden a solicitudes hechas por los ciudadanos a través del correo electrónico, por otra parte encontramos que el canal página web recibió **(83)** requerimientos correspondientes al 15%, frente al correo postal recibió **(16),** correspondiente al 3%, finalmente a través del canal telefónico se recibió **(1)** solicitud correspondiente al 0,18%

**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-** y teniendo en cuenta la emergencia sanitaria producida por el COVID19 en el país, se evidencia que para el segundo trimestre del 2020, el canal con mayor acogida por parte de los ciudadanos para realizar sus consultas fue el virtual el cual se compone de el correo electrónico así como del formulario página web, para lo cual la distribución de datos se dio de la siguiente manera:

* La presente grafica muestra la cantidad de ciudadanos que son atendidos específicamente por los canales telefónico y virtual

**EJES TEMATICOS**

Los principales temas consultados por parte de los ciudadanos son los siguientes:

|  |
| --- |
| **EJES TEMATICOS CONSULTADOS** |
| **EJES TEMATICOS** | **No. SOLICITUDES** | **%** |
| ACCION DE TUTELA | 7 | 2% |
| BIBLIOTECA VIRTUAL | 62 | 15% |
| SOLICITUDES DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN | 58 | 14% |
| INCIRADIO | 0 | 0% |
| INCLUSION EDUCATIVA | 5 | 1% |
| MATERIAL PEDAGOGICO | 7 | 2% |
| INCLUSION LABORAL | 4 | 1% |
| IMPRENTA NACIONAL PARA CIEGOS | 6 | 1% |
| ORIENTACION A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL, FAMILIAS Y COLECTIVOS | 220 | 55% |
| TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN | 14 | 3% |
| REMISIONES OPTOMETRIA | 0 | 0% |
| TIENDA INCI | 15 | 4% |
| PARTICIPACIÓN CIUDADANA OPINIONES SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, RECOMENDACIONES Y FELICITACIONES | 3 | 1% |
| TOTAL | 401 | 100% |
| \*Otros Tramites: 152 Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD |

En esta vigencia del 01 de Abril al 30 de Junio de 2020 las peticiones más consultadas fueron temas relacionados con orientación a las personas con discapacidad visual, familias y colectivos correspondiente al 55%, de los requerimientos.

Otro de los ejes con mayor número de peticiones fue el correspondiente a Biblioteca virtual con el 15%, seguido de solicitud de documentos con el 14%.

**RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES**

Desde la oficina de atención al ciudadano se ha venido implementando como estrategia, para el cumplimiento de las respuestas en términos legales de las PQRSD , el envío de reportes semanales de los requerimientos que están próximos a vencerse a los responsables de los requerimientos, esto con el fin de evitar que se den respuestas extemporáneas.

Por otra parte, el Gobierno Nacional expidió el Decreto legislativo N° 491 del 28 de marzo de 2020 que establece en su artículo 5 la ampliación temporal de los términos de que habla el artículo 14 de la ley Ley 1437 de 2011, en el marco de la emergencia sanitaria producida por el COVID 19, así las cosas en adelante se atenderán las PQRSD de la siguiente manera:

“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo”.

Las PQRSD recibidas están debidamente soportadas en el sistema de Gestión Documental ORFEO.

GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proyectó: María Helena Cruz - Luz Hedy Ortiz

Revisó: Andrea Carolina Cuadros

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION PRIMER SEMESTRE 2020**

La encuesta realizada por el INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI- a los ciudadanos tiene como objetivo conocer la opinión de las personas o entidades atendidas en el INCI, para así evaluar los servicios prestados y establecer acciones de mejora de los mismos.

En general los ciudadanos se acercan a la Oficina de Atención al Ciudadano solicitando información sobre los servicios que presta la entidad, como se muestra en la gráfica a continuación:

Durante el primer semestre de 2020 se atendieron en la oficina de atención al ciudadano a 23 personas, sin embargo durante este primer semestre se estableció el estado de emergencia sanitaria por COVID 19 por el cual no se habilitó la atención presencial, por lo tanto para la aplicación de encuetas se realizó a través de correo electrónico, para lo cual se respondieron 7 encuestas obteniendo los siguientes resultados:

A la pregunta “La cordialidad de la persona que lo atendió fue”:

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| EXCELENTE | 28 |
| BUENO | 2 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE |  |
| TOTAL | 30 |

Esto significa que el 93% de las personas encuestadas dieron un puntaje excelente a la atención que se le brindó en la Oficina de Servicio al Ciudadano

En qué medida la respuesta recibida a su solicitud satisface su necesidad de información”

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| EXCELENTE | 25 |
| BUENO | 5 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE |  |
| TOTAL | 30 |

Ahora bien los ciudadanos califican como excelente con un 83% la respuesta dada a cada solicitud, sin embargo el 17% lo califica como bueno.

“La información que se le suministro fue comprensible y clara”:

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| EXCELENTE | 28 |
| BUENO | 2 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE |  |
| TOTAL | 30 |

Frente a esta pregunta la ciudadanía indica que es excelente la información que se les ha suministrado, esto equivale a 93% de los encuestados.

“El tiempo de respuesta a su solicitud fue”:

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| EXCELENTE | 28 |
| BUENO | 2 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE |  |
| TOTAL | 30 |

Por otra parte, frente al tiempo de respuesta los ciudadanos encuentran que este fue excelente con el 93% frente al 7% que indica que fue bueno

Con respecto a las sugerencias los ciudadanos encuestados nos comentan que les gustaría que el INCI:

* Mayor capacitación
* Trabajo interinstitucional para manejo de ayudas para personas con baja visión
* Se recibió buena información , atención y agradecimientos por la información

GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proyectó: Maria Helena Cruz - Luz Hedy Ortiz

Revisó: Andrea Carolina Cuadros