# **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 2024**

1. **Objetivo**

Informar sobre la gestión de las PQRSD que se recibieron en el primer trimestre de 2024, con el 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 informará sobre la gestión realizada por 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 muestran algunas observaciones en pro de la mejora continua en la gestión oportuna de las PQRSD.

De igual manera se relacionan indicadores como: 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 2024.

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 se afirma que el 48,5% de los requerimientos se centran en estos temas. De otra parte, el 31,8% de requerimientos recibidos por los ciudadanos, se clasifican en otros trámites que abarcan temas de situaciones administrativas que no requieren respuesta.

Por último, el 10,1%% de requerimientos se identifican como solicitudes de documentos e información en temas generales.

En cuanto al seguimiento de respuesta realizado por parte de las diferentes dependencias de las PQRSD, se recibieron un total de 682 requerimientos de los cuales 409 corresponden a PQRSD, de estas 367 se respondieron dentro de los términos establecidos por la ley, frente a 2 PQRSD que fueron respondidas fuera de los términos establecidos durante el primer trimestre de 2024, al finalizar el cierre del trimestre se registran 40 PQRSD pendientes de respuesta dentro del plazo para contestar oportunamente.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo de petición | Respondidas en términos | Respondidas en términos vencidos | Pendientes por responder | Total |
| Peticiones generales | **292** | **1** | **38** | **331** |
| Acciones de tutela | **2** |  |  | **2** |
| Peticiones del congreso | **2** |  |  | **2** |
| Denuncias | **1** |  |  | **1** |
| Reclamos | **3** |  |  | **3** |
| Quejas | **1** |  |  | **1** |
| Solicitud de documentos e información | **66** | **1** | **2** | **69** |
| Subtotal | **367** | **2** | **40** | **409** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo de petición | Respondidas en términos | Respondidas en términos vencidos | Pendientes por responder | Total |
| Otros tramites institucionales (No clasificados como PQRSD) | **217** |  |  | **217** |
| Informativo (No requiere Tramite) | **56** |  |  | **56** |
| TOTAL |  |  |  | **682** |

***Tabla.1*** Seguimiento a PQRSD primer trimestre 2024

Ahora bien, el Instituto Nacional para Ciegos, tiene un 89,7% de efectividad en la respuesta a los requerimientos recibidos lo que significa que hay una oportuna respuesta dentro de los términos establecidos por la ley. Sin embargo, se pudo determinar que el 0,49% equivalente a 2 requerimientos se respondieron fuera de término.

***Grafica 2***. PQRSD primer trimestre 2024.

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No. Radicado** | **Fecha de radicado** | **Tipo de petición** | **Fecha límite de respuesta** | **Fecha de respuesta** | **Dependencia** | **Oportunidad de respuesta** |
| 20241130002922 | 14/02/2024 | Solicitud de Documentos o Información | 28/02/2024 | 1/03/2024 | SECRETARIA GENERAL - DESARROLLO HUMANO | FUERA DE TERMINO |
| 20241140004252 | 28/02/2024 | Peticiones | 20/03/2024 | 21/03/2024 | SUBDIRECCIÓN TÉCNICA | FUERA DE TERMINO |

***Tabla 2.*** PQRSD primer trimestre 2024, Respondidas fuera de término.

## **Tiempo promedio de respuesta**

Durante el primer trimestre de 2024 el tiempo promedio total de respuesta fue de 3,72 días como se muestra en la siguiente tabla.

|  |  |
| --- | --- |
| **Tiempo de respuesta por dependencia** | |
| **Dependencia** | **Promedio respuesta (días)** |
| Dirección general | 4 |
| Oficina asesora jurídica | 3,08 |
| Secretaria general | 9 |
| Administrativa y financiera | 1,1 |
| Desarrollo humano | 4,18 |
| Subdirección | 4,41 |
| Servicio al ciudadano | 0,26 |
| **Promedio total tercer trimestre** | **3,72** |

***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 2024, sobre el tiempo de respuesta a las PQRSD mensualmente se obtuvo el siguiente resultado en promedio de días:

|  |  |
| --- | --- |
| **Gestión PQRSD tiempos de respuesta canales virtuales** | |
| **Mes** | **Promedio en días** |
| **Enero** | 3,92 |
| **Febrero** | 2,89 |
| **Marzo** | 3,08 |
| **Total** | **3,30** |

***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 se realiza en 58 minutos.

|  |  |
| --- | --- |
| **Tiempos de Atención y Espera Servicio al Ciudadano Canales Virtuales** | |
| **Mes** | **Promedio en minutos** |
| **Enero** | 37 |
| **Febrero** | 82 |
| **Marzo** | 55 |
| **Total** | **58** |

***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 24 minutos, como se muestra en la tabla siguiente

|  |  |
| --- | --- |
| **Tiempos de Respuesta Canal Presencial** | |
| **Mes** | **Promedio en minutos** |
| **Enero** | 26 |
| **Febrero** | 25 |
| **Marzo** | 21 |
| **Total** | **24** |

***Tabla 6.*** Tiempos de respuesta canal presencial.

## **Gestión de las PQRSD**

En la tabla siguiente tabla, 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 trámites o informativo ya que estos no requieren trámite, puesto que no pertenecen a PQRSD:

|  |  |
| --- | --- |
| **Gestión de las PQRSD por dependencia** | |
| **Dependencia** | **Cantidad de PQRSD recibidas** |
| Dirección General | 2 |
| Oficina Asesora Jurídica | 14 |
| Secretaria General | 1 |
| Administrativa y Financiera | 20 |
| Desarrollo Humano | 36 |
| Subdirección | 273 |
| Servicio al Ciudadano | 63 |
| **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 67% del total de los requerimientos, como se evidencia en la gráfica:

***Grafica 3.*** Gestión PQRSD primer trimestre 2024, por dependencia

***Grafica 4.*** Gestión PQRSD asignadas a la Dependencia de Subdirección Técnica primer trimestre 2024.

Se evidencia que la mayoría la distribución de las PQRSD las recibe el proceso del Centro cultural con un 29, 7%, es importante destacar que se reciben registros de ingreso a la biblioteca virtual para ciegos, así como peticiones sobre talleres de braille y talleres de interacción con personas con discapacidad visual. Al igual, encontramos al proceso de Educación en el cual se registraron solicitudes de asistencia técnica, asesorías y material pedagógico con un 24,5%.

## **Uso de Canales de Atención**

***Grafica 5.*** Uso de canales de atención primer trimestre 2024.

De acuerdo con la gráfica anterior encontramos que el 56% (384) requerimientos corresponden a solicitudes hechas por los ciudadanos a través del correo electrónico, que se considera un canal habitual de comunicación; por otra parte el canal de atención personal (externa o interna) cuenta con el 29% de las solicitudes que corresponde a (197) requerimientos; con respecto al canal de la página web recibieron 76 requerimientos correspondientes al 11,1%, el canal verbal personal recibió 3 requerimientos correspondiente al 0,4%, el canal de correo postal recibió 9 requerimientos correspondiente al 1%, el canal telefónico recibió 7 requerimientos correspondiente al 1%, y por último en el chat institucional, se recibieron 6 requerimientos correspondiente al 0,9%.

## **Ciudadanos Atendidos**

***Grafica 6.***Ciudadanos atendidos primer trimestre 2024.

Con relación a la cantidad de usuarios atendidos a través de los diferentes canales de atención cuyos temas más 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 visual, los datos arrojados indican que en el canal virtual (correo electrónico y pagina web) se recibieron 471 requerimientos equivalentes al 51%, ahora bien, en el canal telefónico se recibieron 93 requerimientos que equivalen al 10,1%, el canal mensajería – chat se recibieron 353 equivalentes al 38% y en cuanto al canal presencial para el trimestre evaluado se recibieron 35 ciudadanos.

Es importante anotar que en estos canales se recibieron en total 917 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 | 2 | 0% |
| Accesibilidad | 40 | 6% |
| Biblioteca virtual | 42 | 6% |
| Solicitudes de documentos e información | 71 | 10% |
| Inclusión educativa | 51 | 7% |
| Material pedagógico | 10 | 1% |
| Inclusión laboral | 19 | 3% |
| Imprenta nacional para ciegos | 23 | 3% |
| Orientación a las personas con discapacidad visual, familias y colectivos | 124 | 18% |
| Trabajos de investigación | 9 | 1% |
| Remisiones optometría | 9 | 1,3% |
| Emisora INCI radio | 1 |  |
| Tienda INCI | 4 | 1% |
| Participación ciudadana opiniones sugerencias, quejas, reclamos, recomendaciones y felicitaciones | 4 | 0,6% |
| Subtotal | 409 |  |
| Otros tramites | 217 | 31,8% |
| Informativo | 56 | 8,2% |
| **Total** | **682** | **100%** |
| \*Otros Tramites: Radicados corresponden a requerimientos de tipo administrativo los cuales no hacen parte de las PQRSD \*Informativo no requiere trámite: Radicados corresponden a requerimientos informativo que no requiere tramite | | |

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

Durante el período evaluado los resultados indican, que los ciudadanos solicitaron asesoría e información sobre los servicios con los que cuenta el INCI, correspondiente a un 18% de los ejes temáticos evaluados, según lo evidencia la tabla anterior otro de los temas más consultados por los ciudadanos fue sobre información administrativa o documentación que equivale al 10%.

Finalmente, en el trimestre evaluado es de resaltar que las diferentes entidades públicas o privadas siguen solicitando asesoría en accesibilidad tanto fisca como web.

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 2024.

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.

Con el fin de validar el tipo de ciudadano interactúa con la entidad se realiza una clasificación que arroja los siguientes datos:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tipo de ciudadano | Total | Porcentaje |
| Alcaldía | 4 | 0,98% |
| Asociación | 2 | 0,49% |
| Asociación personas con discapacidad visual | 2 | 0,49% |
| Biblioteca | 4 | 0,98% |
| Caja de compensación familiar | 3 | 0,73% |
| Ciudadano | 207 | 50,61% |
| Contratista | 6 | 1,47% |
| Docente | 4 | 0,98% |
| Entidad educativa | 27 | 6,60% |
| Entidad privada | 55 | 13,45% |
| Entidad publica | 32 | 7,82% |
| EPS | 4 | 0,98% |
| Excontratista | 2 | 0,49% |
| Exservidor publico | 5 | 1,22% |
| Juzgado | 2 | 0,49% |
| Secretaria de educación | 7 | 1,71% |
| Servidor publico | 14 | 3,42% |
| Universidad | 29 | 7,09% |
| Total general | **409** | **100%** |

***Tabla 9.*** Tipo de ciudadano en el primer trimestre de 2024.

De la tabla anterior se infiere que la mayor cantidad de PQRSD radicadas son solicitudes enviadas por ciudadanos con y sin discapacidad con un 50,61% frente a un 13,45% de solicitudes que son allegadas por entidades privadas que requieren realizar ajustes razonables en sus espacios físicos o virtuales.

1. **Conclusiones**

* Se recibieron en total 682 requerimientos de los cuales 409 corresponden a PQRSD.
* En este primer trimestre de 2024 la efectividad en la respuesta oportuna fue del 89,7%

1. **Recomendaciones y observaciones**

En el primer trimestre de 2024, se evidencian 2 PQRSD con respuestas extemporáneas, para subsanar estas alteraciones, se seguirá fortaleciendo el tema de la atención oportuna 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.

Para el 2024 hay una disminución en cuanto a las repuestas extemporáneas de un -78%, en comparación con el mismo período del año inmediatamente anterior (2023) en el cual se respondieron 9 PQRSD fuera de los términos.

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.

Original Firmado

María Helena Cruz

Gestión Humana y de la Información - Servicio al Ciudadano

**Elaboró:** María Helena Cruz – Profesional Universitario

**Revisó:** Karen Daniela León González- Coordinadora Grupo de Gestión Humana y de la Información