# **FORMATO: MODELO INFORME**

# **DATOS BÁSICOS DEL FORMATO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre del proceso | Código | Versión | Vigencia |
| Gestión Humana | SG-112-GH-FM-482 | 1 | 18/02/2022 |

**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

Gestión humana y de la Información- Servicio al ciudadano

Bogotá D.C

30 de junio

1. **Introducción**

El informe que a continuación se presenta tiene como objetivo conocer la percepción del ciudadano frente a la atención recibida en el INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS-INCI-, y conocer su nivel de satisfacción frente al servicio prestado por la entidad; esta evaluación nos permite establecer un mejoramiento continuo, y así mismo conocer las debilidades o fortalezas que se puedan tener en la atención al ciudadano, con el fin de establecer acciones de mejora, todo ello encaminado a garantizar los derechos ciudadanos de las personas con discapacidad visual y la población en general.

1. **Alcance**

Con la presente encuesta se busca conocer la opinión de los usuarios que acudieron a la entidad durante el primer semestre de la vigencia en curso, frente a los diferentes servicios ofrecidos.

1. **Objetivo**

Evaluar los servicios prestados y establecer acciones de mejoramiento de los mismos.

1. **Generalidades**

En el primer semestre de 2022 se aplicaron 113 encuestas de satisfacción, que fueron diligenciadas a través del canal virtual (whatsapp) y presencialmente, estas encuestas fueron aplicadas por la oficina de atención al ciudadano

Las variables que se tuvieron en cuenta para evaluar el nivel de satisfacción fueron:

***“La información que se le suministro fue comprensible y clara”***: en este ítem es evaluado el lenguaje claro, con el cual el servidor público da respuesta a la solicitud del usuario.

***“Cuál es su grado de satisfacción con el servicio prestado”***: en este ítem es evaluada la eficiencia en la respuesta otorgada a la solicitud del ciudadano.

***“La información entregada satisface su necesidad de información”***: en este ítem es evaluado el conocimiento del servidor que orienta al ciudadano frente a la solicitud.

***“La calidad de la información fue”:*** en este ítem es evaluada la claridad con la que el servidor público entrega la información al ciudadano.

***“La atención de la persona que lo atendió fue”:*** en este ítem es evaluada la actitud del servidor público.

1. **Descripción metodológica**

Durante el primer semestre de 2022 se realizaron 113 atenciones en la ventanilla única de atención al ciudadano, estas encuestas de satisfacción fueron respondidas voluntariamente por los ciudadanos.

Las calificaciones comprendieron los siguientes ítems de medición:

* Excelente
* Bueno
* Regular
* Deficiente
* Malo

**RESULTADOS:**

Resultados de la encuesta evaluada para el primer semestre de 2022.

De las 113 personas atendidas, se puede concluir que las personas encuestadas presentan las siguientes condiciones visuales así:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CONDICION VISUAL |  |  |
| CIEGO  | 14 | 12% |
| BAJA VISION | 35 | 31% |
| NO PRESENTA DISCAPACIDAD VISUAL | 60 | 53% |
| OTRA  | 4 | 4% |
| TOTAL | 113 | 100% |

 Tabla1. Condición visual de los ciudadanos encuestados

Gráfica 1. Condición Visual ciudadanos encuestados en el primer semestre de 2022

En tabla 1 podemos identificar que el 53% de los ciudadanos que se acercan al INCI no tienen una discapacidad visual, lo que nos muestra que los ciudadanos buscan tener la orientación correspondiente frente a la discapacidad visual, para ser garantes desde la participación ciudadana de los derechos, de otro lado encontramos que el 31% de los ciudadanos encuestados tienen una condición visual baja visión, mientras que el 12% , son personas ciegas, finalmente el 4% presentan otro tipo de discapacidades.

Canal de atención

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CANAL DE ATENCIÓN | TOTAL | POCENTAJE |
| PRESENCIAL | 31 | 27% |
| VIRTUAL | 82 | 73% |
| TOTAL  | 113 | 100% |

 Tabla 2. Canal de atención

En la tabla anterior podemos evidenciar que el canal virtual (WhatsApp) es uno de los más calificados con un total de 82 encuestas frente al presencial en el que se evaluaron 31 encuestas de ciudadanos

 Grafica2. Canal de atención

**DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS**

Género

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| GENERO | TOTAL | PORCENTAJE |
| FEMENINO | 71 | 63% |
| MASCULINO | 42 | 37% |
| TOTAL | 113 |  |

 Tabla 3. Genero

Con el fin de saber las características de los ciudadanos externos que consultan a la entidad se preguntó por el género, indicando que el 63% de los ciudadanos encuestados son mujeres frente a un 37% hombres, lo que nos indica que la participación femenina fue mayoritaria en el primer semestre del 2022, como se evidencia en la siguiente gráfica :

 Grafica 3. Género

**EDAD.**

Con el fin de saber en qué rango de edad se sitúan los ciudadanos encuestados, se obtuvieron los siguientes resultados:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| EDAD | TOTAL  | PORCENTAJE |
| 0-20 AÑOS | 9 | 8% |
| 21-35 AÑOS | 38 | 34% |
| 36-50 AÑOS | 34 | 30% |
| MAS DE 50 AÑOS | 32 | 28% |
| TOTAL | 113 |  |

 Tabla 4. Edad

 Grafico 4. Edad

El gráfico anterior permite evidenciar que durante el primer semestre de 2022 los ciudadanos en el rango de edad de 21 a 35 años, fueron quienes más consultaron con un 34%, seguido del rango 36-50 años con un 30%; en el rango de edad de más de 50 años se recibió el 28% finalmente el menor rango de ciudadanos encuestados fue el de 0-20 años

**Resultados de la encuesta**

Tiempo de espera

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| 1 a 15 minutos | 72 | 64% |
| 16 a 30 minutos | 3 | 3% |
| Mas de una hora | 6 | 5% |
| Total  | 81 |  |

 Tabla 3. Tiempo de espera

 Grafico 5. Tiempo de espera

Frente al tiempo de respuesta de los ciudadanos manifiestan que se realiza en el rango de 1 a 15 minutos, con un 89% lo que indica que la espera del ciudadano para su atención es oportuna, frente a un 7% que reporta que la atención fue más de una hora.

**La información que se le suministro fue comprensible y clara**

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| SI  | 113 |
| NO | 0 |

 Tabla 4. Claridad de la información

A esta pregunta los ciudadanos encuestados respondieron positivamente, lo que indica que el servidor maneja un lenguaje sencillo y eficaz al momento de interactuar con el ciudadano.

**SATISFACCIÓN**

Cuál es su grado de satisfacción con el servicio prestado

 Gráfico 6. Grado de satisfacción con el servicio prestado

En la gráfica anterior podemos evidenciar que los ciudadanos encuestados califican el servicio como excelente con un 82% que equivale a 93 encuestas, por otra parte 18 personas calificaron el servicio como Bueno con un 16% y finalmente 2% lo califica como regular equivalente a 2 encuestas.

**Nivel de satisfacción con la información**

 Gráfico 7.La información entregada satisface su necesidad de información

En la pregunta, “La información entregada satisface su necesidad de información” los ciudadanos que contestaron la encuesta respondieron con el 81% Excelente, lo que significa que si se dio respuesta al requerimiento que solicitaba el ciudadano

**CALIDAD DE INFORMACIÓN**

Gráfico 8.La calidad de la información fue

Con respecto a la pregunta La calidad de la información fue: los ciudadanos calificaron la información como excelente con el 84% que equivale a 95 encuestas frente al 15% que equivale a 17 encuestas, lo que significa que el servidor público a cargo entregó la información a la mayor brevedad posible y con los datos concretos que solicitaba el ciudadano

**ATENCIÓN**

 Gráfico 8.La calidad de la información fue

Ahora bien, a la pregunta sobre la atención que le brindó el servidor público los ciudadanos calificaron esta atención como Excelente con un 88% equivalente a 99 encuestas de las 113 que se recibieron durante el segundo semestre de 2022.

Finalmente en la opción de sugerencias los ciudadanos califican el servicio en general como bueno esta calificación la dieron 20 ciudadanos, de otro lado 79 ciudadanos indican que no tienen ningún tipo de sugerencia.

Algunos ciudadanos escribieron las siguientes sugerencias

|  |
| --- |
| **Sugerencias** |
| Tener un WhatsApp para la tienda INCI |
| trabajo |
| Que los cursos sean más veces a la mes |
| mejoren la base de datos de colegios que manejen este tema en Cúcuta Norte de Santander |
| Q sigan personas en esta institución con esta magnífica atención  |
| Publicar en la página web los artículos disponibles en la tienda  |
| Pues era la primera vez que llamo para consulta pero hay no hay no hay el servicio |
| Por favor informarme cuando se dicten cursos virtuales  |
| Que construyan un auditorio para posibles eventos musicales y dar la posibilidad a personas ciegas de realizar eventos Gracia |
| Que insten más a conocer su labor  |
| Más capacidad de respuesta por el WhatsApp muy lenta  |
| Por favor informarme cuando se dicten talleres de braille  |

1. **Conclusiones**

Durante el primer semestre de 2022 los ciudadanos calificaron en general el servicios de atención como excelente,

Ahora bien, frente al ítem de satisfacción los ciudadanos lo calificaron con un 81% como excelente mientras que el 16% de los encuestados lo califica como bueno

De otro lado los ciudadanos califican como excelente con un 84% el ítem de calidad de la información mientras que el 15% lo calificó como bueno.

Frente al ítem de atención los ciudadanos encuestados califican con un 88% como excelente mientras que el 11% lo calificó como bueno

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

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