**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION SEGUNDO SEMESTRE 2019**

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 semestre se atendieron en la oficina de atención al ciudadano 65 personas, a las cuales se les aplicó la encuesta de satisfacción obteniendo los siguientes resultados:

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

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| EXCELENTE | 62 |
| BUENO | 3 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE |  |
| TOTAL | 65 |

Esto significa que el 95% 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 | 56 |
| BUENO | 9 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE |  |
| TOTAL | 65 |

Ahora bien los ciudadanos califican como excelente con un 86% la respuesta dada a cada solicitud, sin embargo el 14% lo califica como bueno.

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

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| EXCELENTE | 63 |
| BUENO | 2 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE |  |
| TOTAL | 65 |

Frente a esta pregunta la ciudadanía indica que es excelente la información que se les ha suministrado, esto equivale a 97% de los encuestados.

“El tiempo de respuesta a su solicitud fue”:

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| EXCELENTE | 60 |
| BUENO | 5 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE |  |
| TOTAL | 65 |

Por otra parte, frente al tiempo de respuesta los ciudadanos encuentran que este fue excelente con el 97% frente al 3% que indica que fue bueno

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

* Trabajar más sobre lo arquitectónico en la ciudad para personas con discapacidad visual, avisos en buses con tablas en alto contraste
* Talleres braille más seguido
* Capacitación, apoyo en estrategias pedagógicas en zonas rurales, conflicto armando y población intercultural.
* Trabajo interinstitucional para manejo de ayudas para personas con baja visión

GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proyectó: Maria Helena Cruz - Luz Hedy Ortiz

Revisó: Andrea Carolina Cuadros