INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION PRIMER 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 de 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 116 personas, a las cuales se les aplicó la encuesta de satisfacción los resultados son los siguientes:

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

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| EXCELENTE | 111 |
| BUENO | 5 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE |  |
| TOTAL | 116 |

Esto significa que el 95% de las personas encuestadas dieron un puntaje excelente a la atención que se le brindó en la Oficina de Atención al Ciudadano

“La facilidad con la cual logró comunicarse con la Oficina de Atención al Ciudadano del INCI fue:

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| EXCELENTE | 78 |
| BUENO | 7 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE | 1 |
| TOTAL | 86 |

Ahora bien en cuanto a esta pregunta cabe aclarar que durante el primer semestre se actualizó la encuesta de satisfacción, por lo tanto esta pregunta se tomó del formato de encuesta anterior y da como resultado que el 77% de los ciudadanos calificó como excelente la orientación dada, por otra parte el 6% lo calificó como bueno.

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

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| EXCELENTE | 107 |
| BUENO | 8 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE | 1 |
| TOTAL | 116 |

Ahora bien los ciudadanos califican como excelente con un 95% la respuesta dada a cada solicitud, sin embargo el 7% lo califica como bueno.

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

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| EXCELENTE | 30 |
| BUENO | 0 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE |  |
| TOTAL | 30 |

En la nueva encuesta de percepción se incluyó esta pregunta que los ciudadanos con el 23% califican como excelente

“El tiempo de respuesta a su solicitud fue”:

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| EXCELENTE | 107 |
| BUENO | 7 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE | 2 |
| TOTAL | 116 |

Por otra parte, frente al tiempo de respuesta los ciudadanos encuentran que este fue excelente con el 92% frente al 6% que indica que fue bueno

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

* Capacitación a docentes en temas de movilidad y orientación
* Talleres braille más seguido
* Rehabilitación
* Expedir carnet a discapacitados visuales
* Insistir en mas asesorías en las instituciones educativas
* Incluir el tema penal en el consultorio
* Tener mayor información estadística
* Que se llevaran a cabo cursos de braille en municipios hechos por parte del INCI

GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proyectó: Maria Helena Cruz - Luz Hedy Ortiz

Revisó: Andrea Carolina Cuadros