**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