**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION SEGUNDO 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 segundo semestre de 2020 se atendieron a 59 personas, a través de medios virtuales, obteniendo los siguientes resultados:

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

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| EXCELENTE | 51 |
| BUENO | 4 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE | 4 |
| TOTAL | 59 |

Esto significa que el 86% 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 | 40 |
| BUENO | 18 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE | 1 |
| TOTAL | 59 |

Ahora bien los ciudadanos califican como excelente con un 68% la respuesta dada a cada solicitud, sin embargo el 31% lo califica como bueno.

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

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| EXCELENTE | 49 |
| BUENO | 8 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE | 2 |
| TOTAL | 59 |

Frente a esta pregunta la ciudadanía indica que es excelente la información que se les ha suministrado, esto equivale a 83% de los encuestados, mientras que el 14% indica que fue buena la atención recibida.

“El tiempo de respuesta a su solicitud fue”:

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| EXCELENTE | 48 |
| BUENO | 9 |
| REGULAR |  |
| DEFICIENTE |  |
| MALO |  |
| NO RESPONDE | 2 |
| TOTAL | 59 |

Por otra parte, frente al tiempo de respuesta los ciudadanos encuentran que este fue excelente con el 81% frente al 15% que indica que fue bueno.

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

* Mayor capacitación
* Consultorio de optometría y oftalmología
* Establecer en la página web información sobre rehabilitación
* Mayor difusión de servicios en otras ciudades
* Atención virtual para los acercamientos a las instituciones educativas, para cualificación de los docentes, y tener en cuenta a los profesionales.

GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proyectó: Maria Helena Cruz - Luz Hedy Ortiz

Revisó: Andrea Carolina Cuadros