# **INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS – INCI-**

# “**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE 2023”**

# **GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN**

# **Bogotá D.C**

# **30 de Junio de 2023**

# 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.

# Alcance

Con la presente encuesta se busca conocer la opinión de los usuarios, que recibieron atención por parte del Instituto Nacional para Ciegos - INCI.

# Objetivo

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

# Generalidades

En el primer semestre de 2023 se aplicaron 111 encuestas de satisfacción, que fueron diligenciadas a través del canal virtual (whatsapp) y presencialmente.

Las variables que se tuvieron en cuenta para realización de la encuesta 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 ciudadano

Cuál es su grado de satisfacción con el servicio prestado: en este ítem es evaluada la respuesta 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

# Descripción metodológica

Para la realización de la encuesta de satisfacción a los ciudadanos se debe tener en cuenta que se realizaron 111 encuestas en las cuales se tuvo como evaluación las siguientes calificaciones:

* Excelente
* Bueno
* Regular
* Deficiente
* Malo

# Resultados

Resultados de la encuesta evaluada para el primer semestre de 2023

Condición visual de los ciudadanos encuestados:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CONDICION VISUAL |  |  |
| CIEGO  | 14 | 13% |
| BAJA VISION | 34 | 31% |
| NO PRESENTA DISCAPACIDAD VISUAL | 56 | 50% |
| OTRA  | 7 | 6% |
| TOTAL | 111 | 100% |

 Tabla1. Condición visual de los ciudadanos encuestados

Gráfica 1. Condición Visual ciudadanos encuestados en el primer semestre de 2023

En tabla 1 podemos identificar que el 50% de los ciudadanos que se acercaron al INCI no presentan discapacidad visual, lo que nos muestra que las ciudadanía se contacta con la entidad para conocer sobre la discapacidad visual para de esta manera generar una garantía de derechos.

Canal de atención

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CANAL DE ATENCIÓN | TOTAL | POCENTAJE |
| PRESENCIAL | 54 | 49% |
| VIRTUAL | 57 | 51% |
| TOTAL  | 111 | 100% |

 Tabla 2. Canal de atención

En la tabla anterior podemos evidenciar que el canal virtual (WhatsApp) es el canal en el cual los ciudadanos más califican el servicios prestado con un total de 57 encuestas frente al presencial en el que se evaluaron 54 encuestas de ciudadanos.

 Grafica2. Canal de atención

Género

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| GENERO | TOTAL | PORCENTAJE |
| FEMENINO | 68 | 61% |
| MASCULINO | 43 | 39% |
| TOTAL | 111 | 100% |

 Tabla 3. Genero

Con el fin de saber las características de los ciudadanos que se contactan con la entidad se preguntó por el género, para el primer semestre de 2023 61 % de los encuestados fueron mujeres frente a un 39 % que corresponden a hombres lo que indica que para el primer semestre fueron las mujeres quienes más se acercaron al INCI para solicitar información, como se evidencia en la siguiente gráfica :

Grafica 3. Género

EDAD.

Con el fin de indagar sobre el rango de edad en el cual se sitúan los ciudadanos encuestados, se obtuvieron los siguientes resultados:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| EDAD | TOTAL  | PORCENTAJE |
| 0-20 AÑOS | 6 | 5% |
| 21-35 AÑOS | 34 | 31% |
| 36-50 AÑOS | 34 | 31% |
| MAS DE 50 AÑOS | 37 | 33% |
| TOTAL | 111 | 100% |

 Tabla 4. Edad

 Grafico 4. Edad

El gráfico anterior permite evidenciar que durante el primer semestre de 2023 los ciudadanos en el rango de edad de Mas de 50 años, fueron quienes más acercaron a la entidad para recibir orientación con un 33%, frente a los rangos de 21-35 años y de 36-50 años se recibió el 31% respectivamente y finalmente el menor rango de ciudadanos encuestados fue el de 0-20 años con el 5%.

Tiempo de espera

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIEMPO DE ESPERA | TOTAL | PORCENTAJE |
| 1 a 15 minutos | 61 | 55% |
| 15 a 20 minutos | 2 | 2% |
| 20 a 30 minutos | 1 | 1% |
| Más de una hora | 5 | 5% |
| Otras respuestas | 42 | 38% |
| Total  | 111 |  |

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 55% lo que indica que la espera del ciudadano para su atención es oportuna, frente a un 5% que reporta que la atención fue más de una hora.

La información que se le suministro fue comprensible y clara

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| SI  | 111 |
| 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.

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 84% que equivale a 93 encuestas, por otra parte 18 personas calificaron el servicio como Bueno con un 16%

La información entregada satisface su necesidad de 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 79% Excelente, lo que significa que si se dio respuesta al requerimiento que solicitaba el ciudadano

La calidad de la información fue

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 82% que equivale a 91 encuestas frente al 18% que equivale a 20 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

 La atención de la persona que lo atendió fue

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 90% equivalente a 100 encuestas de las 111 que se recibieron durante el primer semestre de 2023.

Finalmente, en la opción de sugerencias los ciudadanos indicaron de otro lado 82 ciudadanos indican que no tienen ningún tipo de sugerencia.

Algunos ciudadanos escribieron las siguientes sugerencias

|  |
| --- |
| **Sugerencias** |
| Agradecer por la amabilidad y toda la información brindada |
| Aumentar sedes de rehabilitación |
| Buen servicio |
| Continuar haciendo estos talleres virtuales más seguido en diferentes horarios para perfeccionar y aprender cada día mas |
| CREAR MATERIAL ACCESIBLE PARA ABACO DE BIBLIOTECA VIRTUAL |
| darle gracias por la atención e información |
| Divulgar ,el acceso a las personas ciegas sin internet,es dificil |
| Enviar material para personas de baja visión a escuelas públicas  |
| Estoy contenta me subieron la moral  |
| Excelente  |
| Gracias  |
| Impresiones en braille Centro cultural. NINGUNA  |
| Indica que " todo ha cambiado, ya no nos sentimos en familia, ya no hay unión ya no hay nada de actividades |
| Interconectar un poco más todas las áreas con la de atención, para que sea un poco más concreta la información cuando se pregunta referente a otros temas no tan cotidianos. |
| La persona que me atendió muy amable y colaboradora  |
| Les pido la colaboración a todos ustedes que pueda mejorar la vicin por ese ojoto porque eta paralizado y desviado . |
| lo recomendaría  |
| Me gustaría hacer parte de esta formación y poder aportar mis conocimientos a otros docentes y ayudar a los estudiantes con esta está condición  |
| Muchas gracias fueron muy formales y atentos muy profesionales.  |
| Muy buen servicio  |
| ninguna , falta programas de recreación |
| No cambien nunca continúen así con esa amabilidad muchas gracias  |
| Que la valoración, rehabilitación y ayudas sean pronto.  |
| Que se pueda desplazar algún especialista a dictar charlas a otras ciudades |
| Quedo atenta al proceso  |
| Seguir así muy buena atención  |
| Una tienda inci en la Ciudad de Cali |
| Usar palabras mas comunes en el lenguaje |

# Conclusiones

Durante el primer semestre de 2023 los ciudadanos calificaron en general la atención como excelente e indican que la información suministrada es clara y oportuna, lo que significa que el ciudadano construye confianza en el relacionamiento del ciudadano y el estado.

En este período evaluado quienes más consultaron fueron mujeres con un 61% de los encuestados y la población en el rango de edad de más de 50 años fueron quienes más se acercaron a la entidad a resolver sus dudas.

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

María Helena Cruz

Gestión Humana y de la información- Servicio al ciudadano

Elaboró: María Helena Cruz

Revisó: Ricardo Hernández

Fecha: 30 de Junio 2023