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

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

# **GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN**

# **Bogotá D.C**

# **31 de diciembre 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 segundo semestre de 2023 se aplicaron 79 encuestas de satisfacción, que fueron diligenciadas a través del canal virtual (whatsapp) y presencialmente, con formato vigente hasta el 29 de octubre .

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

Ahora bien, es importante indicar que durante el segundo semestre se realiza actualización del Formato Encuesta De Percepción De La Información Recibida En La Oficina De Servicio Al Ciudadano la cual quedó vigente a partir del 30/10/2023 :

Las variables que se tuvieron en cuanta en esta nueva encuesta fueron:

1. Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del producto y/o servicio:
2. Oportunidad en la respuesta de la información del producto y/o servicio
3. Disponibilidad y funcionamiento de los canales de atención
4. Claridad y pertinencia en la respuesta de la solicitud
5. e) Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Instituto

# Descripción metodológica

Para la realización de la encuesta de satisfacción a los ciudadanos se debe tener en cuenta que se realizaron 127 encuestas en el segundo semestre de 2023 las cuales se tuvo como evaluación las siguientes calificaciones:

* Excelente
* Bueno
* Regular
* Deficiente
* Malo

Ahora bien, como se indicó anteriormente en el segundo semestre se realiza actualización del Formato Encuesta De Percepción De La Información Recibida En La Oficina De Servicio Al Ciudadano la cual quedó vigente a partir del 30/10/2023 y las calificación que se realiza a partir de la fecha anteriormente indicada es :

• Muy bueno: La información y atención superan las expectativas.

• Bueno: La información y atención cumple las expectativas.

• Regular: La información es limitada y atención es normal.

• Malo: La información es incompleta y la atención no es buena.

• Muy Malo: La información es casi nula y la atención es pésima.

# Resultados

Resultados de la encuesta evaluada para el segundo semestre de 2023

Condición visual de los ciudadanos encuestados:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DISCAPACIDAD** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| Ceguera | 13 | 10% |
| Baja Visión | 31 | 24% |
| Auditiva | 0 | 0% |
| Física | 2 | 2% |
| Intelectual | 1 | 1% |
| Múltiple | 1 | 1% |
| Psicosocial | 1 | 1% |
| Sordo ceguera | 0 | 0% |
| Ninguna | 78 | 61% |
| TOTAL | 127 | 100% |

Tabla1. Condición visual de los ciudadanos encuestados

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

En tabla 1 podemos identificar que el 61% de los ciudadanos que se acercaron al INCI no presentan discapacidad visual, lo que nos muestra que la 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** | **PORCENTAJE** |
| Chat - Redes Sociales | 73 | 57% |
| Presencial | 54 | 43% |
| TOTAL | 127 | 100% |

Tabla 2. Canal de atención

En la tabla anterior podemos evidenciar que el canal Chat - Redes Sociales en segundo semestre fue el medio por el cual los ciudadanos contestaron la encuesta de satisfacción con 73 ciudadanos que respondieron la encuesta y calificaron nuestros servicios mientras que el canal presencial fue contestada por 54 personas.

Grafica2. Canal de atención

Género

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **GENERO** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| FEMENINO | 67 | 53% |
| MASCULINO | 60 | 47% |
| TOTAL | 127 | 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 segundo semestre de 2023 53% de los encuestados fueron mujeres frente a un 47% 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:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RANGO EDAD** | **TOTAL** | **PORCENTAJE** |
| 0-20 AÑOS | 11 | 9% |
| 21-35 AÑOS | 33 | 26% |
| 36-50 AÑOS | 47 | 37% |
| Mas de 50 años | 36 | 28% |
| TOTAL | 127 | 100% |

Tabla 4. Edad

Grafico 4. Edad

El gráfico anterior permite evidenciar que durante el segundo semestre de 2023 los ciudadanos en el rango de edad de 36-50 años diligenciaron la encuesta correspondiente con un 37%, frente a los rangos de 21-35 años la diligenciaron el 26% , Más de 50 años fue diligenciada por el 28 %, y finalmente el menor rango de ciudadanos encuestados fue el de 0-20 años con el 9%.

Tiempo de espera

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIEMPO DE ESPERA | TOTAL | PORCENTAJE |
| 1 a 15 minutos | 44 | 56% |
| 16 a 20 minutos | 1 | 1% |
| 20 a 30 minutos | 4 | 5% |
| Más de 30 minutos | 1 | 1% |
| en blanco | 4 | 5% |
| Otras respuestas | 25 | 32% |
| TOTAL | 79 | 100% |

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 56% lo que indica que la espera del ciudadano para su atención es oportuna, frente a un 1% que reporta que la atención fue más de treinta minutos, es de resaltar que esta pregunta solamente la respondieron 79 ciudadanos.

La información que se le suministro fue comprensible y clara

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| SI | 78 |
| NO | 1 |

Tabla 4. Claridad de la información

A esta pregunta los ciudadanos encuestados respondieron positivamente en su mayoría , 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 89% que equivale a 70 encuestas, por otra parte 8 personas calificaron el servicio como Bueno con un 10% y una persona lo califica como malo.

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 87% 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 89% que equivale a 70 encuestas frente al 10% que equivale a 8 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 atención de la persona que recibió su requerimiento 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 71 encuestas de las 79 que se recibieron durante el segundo semestre de 2023.

Finalmente, en la opción de sugerencias los ciudadanos indicaron de otro lado 46 ciudadanos indican que no tienen ningún tipo de sugerencia.

Ahora bien , en la actualización de preguntas del formato de satisfacción cuyo nombre es Formato Encuesta De Percepción De La Información Recibida En La Oficina De Servicio Al Ciudadano vigente desde el 30 de octubre, es importante indicar que frente a estas preguntas 48 ciudadanos respondieron en este nuevo formato de encuesta y encontramos los siguientes resultados a las preguntas que enunciamos a continuación

a) Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del producto y/o servicio:

Gráfico 9. Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del producto y/o servicio

El porcentaje correspondiente a la pregunta enunciada Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del producto y/o servicio, se obtuvo que el 75% de los encuestados respondieron muy bueno lo que significa que su valoración fue de 5

b) Oportunidad en la respuesta de la información del producto y/o servicio

Gráfico 10. Oportunidad en la respuesta de la información del producto y/o servicio

En cuanto a la oportunidad de la respuesta el 73% de los encuestados indican que la respuesta fue oportuna frente a un 25% que indica que fue bueno.

c)    Disponibilidad y funcionamiento de los canales de atención

Gráfico 11. Disponibilidad y funcionamiento de los canales de atención

En cuanto a la disponibilidad y funcionamiento de los canales los ciudadanos informan con el 79% que son muy buenos.

d)    Claridad y pertinencia en la respuesta de la solicitud.

Gráfico 12. Claridad y pertinencia en la respuesta de la solicitud.

En cuanto a la claridad y pertinencia de la respuesta los ciudadanos informan con el 79% que son muy buenos.

e)    Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Instituto:

Gráfico 13. Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Instituto.

# Conclusiones

Durante el segundo 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.

Es destacable que el ciudadano indica que la amabilidad de los servidores públicos que lo orientan es excelente

En este período evaluado quienes más consultaron fueron mujeres con un 52% de los encuestados y la población en el rango de edad de 36-50 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: 31 de diciembre 2023