# **INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS - INCI**

# “**INFORME ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA EN LA OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO SEGUNDO SEMESTRE 2024”**

# **GESTION HUMANA Y DE LA INFORMACIÓN**

**Bogotá D.C**

**31 de diciembre de 2024**

# **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**

Dar a conocer la opinión de los ciudadanos frente a la atención prestada atención por parte del Instituto Nacional para Ciegos - INCI.

# **Objetivo**

Evaluar la percepción del ciudadano frente a la información y orientación por parte del personal del Instituto Nacional para Ciegos - INCI.y establecer acciones de mejora de los mismos.

# **Generalidades**

En el segundo semestre de 2024 se aplicaron 124 encuestas de satisfacción, que fueron diligenciadas a través del canal virtual chat WhatsApp y presencialmente.

Las variables que se tuvieron en cuenta para realización de la encuesta de satisfacción fueron:

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

# **Descripción metodológica**

Para realizar la calificación se cuenta con la siguiente valoración:

Valoración: Muy bueno: 5 Bueno: 4 Regular: 3 Malo: 2 Muy malo: 1

Para cada uno de los ítems antes mencionados se tiene en cuenta la siguiente descripción:

• 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**

Durante el segundo semestre de 2024, ciento veinticuatro encuestas fueron diligenciadas por los ciudadanos, a través del canal chat de WhatsApp y presencialmente a continuación, los resultados arrojados,

Gráfica 1. Encuestas recibidas por mes en el segundo semestre 2024

En la gráfica anterior sobre las encuestas recibidas durante el segundo semestre de 2024, encontramos que en el mes de julio los ciudadanos participaron con mayor frecuencia en el diligenciamiento de la encuesta con el 27, 42% equivalente a 34 encuestas.

## **Genero**

Gráfica 2. Genero

En cuanto al Género , el 62% de los encuestados corresponde al género femenino, lo que significa que en su mayoría son mujeres quienes consultan a la entidad.

## **Grupo etario**

En cuanto al grupo etario, los ciudadanos que respondieron la encuesta en su mayoría se encuentran en el rango de edad de Más de 50 años con el 37%, lo que equivale a 46 ciudadanos encuestados, sin embargo, es importante indicar que el 1, % no reportaron el grupo etario.

Gráfica 3. Grupo etario

Por otra parte, es importante indicar, que frente a la relación genero y grupo etario se encontraron los siguientes datos:

|  |  |
| --- | --- |
| **Relación Genero y Grupo etario** | **%** |
| **FEMENINO** | **62,10%** |
| 0 - 20 años | 2,42% |
| 21 - 35 años | 16,13% |
| 36 - 50 años | 20,16% |
| Más de 50 años | 23,39% |
| **MASCULINO** | **33,87%** |
| 0 - 20 años | 1,61% |
| 21 - 35 años | 6,45% |
| 36 - 50 años | 12,10% |
| Más de 50 años | 13,71% |
| **No reporta** | **4,03%** |
| 21 - 35 años | 2,42% |
| 36 - 50 años | 0,81% |
| No reporta | 0,81% |
| **Total general** | **100,00%** |

Tabla1. Relación genero y grupo etario

## **Discapacidad.**

Gráfica 4. Discapacidad

El 54,84% de los ciudadanos encuestados indicaron no tener ninguna discapacidad, sin embargo, es importante mencionar que el 24,19% indicaron tener baja visión con el 24,19% y ceguera el 15,32%.

De otro lado frente a la relación grupo etario y discapacidad se encuentra que en su mayoría quienes mas consultan no registran tener una discapacidad y se encuentran en el grupo etario de Más de 50 años con el 37,10%

|  |  |
| --- | --- |
| **Relación grupo etario y discapacidad** | **%** |
| **0 - 20 años** | **4,03%** |
| Ceguera | 1,61% |
| Ninguna | 2,42% |
| **21 - 35 años** | **25,00%** |
| Auditiva | 0,81% |
| Baja Visión | 4,84% |
| Ceguera | 3,23% |
| Múltiple | 0,81% |
| Ninguna | 15,32% |
| **36 - 50 años** | **33,06%** |
| Baja Visión | 8,06% |
| Ceguera | 2,42% |
| Múltiple | 0,81% |
| Ninguna | 20,97% |
| Psicosocial | 0,81% |
| **Más de 50 años** | **37,10%** |
| Baja Visión | 11,29% |
| Ceguera | 8,06% |
| Auditiva | 0,81% |
| Psicosocial | 0,81% |
| Ninguna | 16,13% |
| **No reporta** | **0,81%** |
| No reporta | 0,81% |
| **Total general** | **100,00%** |

Tabla2. Grupo etario y discapacidad

## **Canal de atención**

En cuanto al canal de atención mas utilizado por los ciudadanos encuestados fue el Chat -Redes sociales que es el canal de mayor acceso por parte de los ciudadanos para el períododo evaluado el 62% de las encuentas equivalente a 77 fue respondidas a través de este este canal.

Gráfica 4. Canal de atención

Ahora bien , a continuación se muestran los resultados frente a las preguntas sobre la percepción frente al servicio e información brindada:

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

 Gráfica 5. Claridad y suficiencia en la información sobre los pasos y requisitos del producto y/o servicio.

De las 124 encuestas aplicadas el 79,03% de los ciudadanos encuentados calificaron como muy bueno la información y claridad del funcionario que realizó la atención.

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

 Gráfica 6. Oportunidad en la respuesta de la información del producto y/o servicio:

De las 124 encuestas aplicadas el 79,84% de los ciudadanos encuestados calificaron como muy bueno la oportunidad de la respuesta.

c) Disponibilidad y funcionamiento de los canales de atención

 Gráfica 7. Disponibilidad y funcionamiento de los canales de atención

En cuanto a la disponibilidad de los canales los ciudadanos encuestados lo califican como muy bueno con el 75,81% de las 124 encuestas aplicadas

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

 Gráfica 8. Claridad y pertinencia en la respuesta de la solicitud.

De las 124 ecncuestas aplicadas el 82,26% de los ciudadanos indica que el servidor publico tiene el conocimiento suficiente para resolver sus inquietudes y dar las orientaciones pertinentes.

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

Gráfica 8. Amabilidad y calidez en la atención por parte del personal del Instituto

Por otra parte el 86,29% de los encuestados califica como muy bueno la amabilidad y calidez por parte de los servidores públicos , para el INCI es importante que la experiencia ciudadana dentro de la entidad de cuenta del trato respetuoso y cercano entre el servidior público y la ciudadía

**Temas de mayor consulta**

Asi mismo a los ciudadanos encuestados se les preguntó por cual Servicio o producto sobre el cual desea información obteniendo los siguientes resultados :

Gráfica 9. Servicio o producto sobre el cual desea información

De acuerdo con la gráfica anterior el tema con mayor número de encuestados fue información sobre los servicios que presta el inci en la garantía de derechos de la población con discapacidad visual, con el 62% .

Finalmente, en cuanto a la pregunta ¿Cuál es su percepción de la información brindada? y ¿Que sugerencia o recomendación propone para mejorar la gestión de la entidad?, a continuación se relacionan las principales respuesta que los ciudadanos registran :

|  |  |
| --- | --- |
| **Percepción sobre la información brindada y sugerencia o recomendación** | **Total** |
| Cambio el Google de su contacto dice Cali y cuando se tiene el chat es en Bogotá  | 2 |
| canales de información  | 1 |
| Excelente atención, empatía, información muy completa, pasión por el servicio | 56 |
| Incluir información para otros países  | 1 |
| Información centro cultural  | 1 |
| Links más accesibles | 1 |
| Mayor difusión en las actividades del INCI | 1 |
| Mayor disponibilidad de información  | 1 |
| Ofrecer más cursos  | 2 |
| Poner los horarios de atención.  | 1 |
| programar actividades para personas con discapacidad visual  | 1 |
| Servicios de salud  | 3 |
| sugiero que deben tener una buena base de datos sobre todo lo concerniente a la salud visual, estadísticas por ejemplo no tienen, no saben cuántas clínicas oftalmológicas, ¿saben cuántos profesionales hay en Colombia? ¿saben cuántas ESAL ayudan a los ciegos?  | 1 |
| Un poco más de oportunidad para poder estudiar el Braille  | 1 |

# **Conclusiones Y** **Recomendaciones**

Para el segundo semestre de 2024 se aplicaron 124 encuestas a los ciudadanos quienes calificaron en su mayoría como muy bueno el servicio, amabilidad, oportunidad, y respuesta a sus inquietudes

Se evidencia que en los aspectos de amabilidad y calidez y claridad y pertinencia la calificación esta por encima del 80%

En cuanto al canal con el cual la ciudadanía y grupos valor interactúan con la entidad con mayor frecuencia es el canal chat-Redes sociales.

Finalmente, en cuanto a la percepción estas sugerencias serán remitidas a los procesos para mejorar nuestro servicio.

Dar a conocer a los grupos internos y dependencias las sugerencias dadas por la ciudadanía para dar alcance y ser tomadas como oportunidades de mejora

Generar mayor difusión de la misionalidad del INCI ante la ciudadanía frente a la prestación de servicios

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

María Helena Cruz

Gestión Humana y de la información- Servicio al ciudadano

Elaboró: María Helena Cruz

Revisó: Karen Daniela León González- Coordinadora Gestión humana y de la información

Fecha: 31 de diciembre 2024