**INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION PRIMER SEMESTRE 2021**

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 Oficina de 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.

En el primer semestre de 2021 se aplicaron 74 encuestas de satisfacción, en el ítem de género se encontró que el 70% de los encuestados fueron mujeres esto equivale a 52 encuestas, frente a un 22 % que corresponde a genero a masculino que corresponde a 16 encuestas, como lo demuestra la siguiente gráfica:

Frente al ítem de edad un 20% de los ciudadanos encuestados corresponden al rango de 36- 50 años, como se muestra a continuación en la siguiente gráfica:

Sin embargo, el 45% equivalente a 33 encuestas no respondieron a esta pregunta.

En cuanto al objeto de consulta los ciudadanos se acercan al INCI por diferentes temas los cuales son:

|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETO DE CONSULTA** | **TOTAL** |
| Información asesoría | 1 |
| Información capacitaciones | 1 |
| Información consultorio jurídico | 2 |
| Información contacto tienda INCI | 3 |
| Información general , información sobre servicios INCI, sobre rehabilitación  | 42 |
| Información imprenta ciegos | 2 |
| Información inclusión laboral | 2 |
| Información sobre calendario INCI 2021 | 1 |
| Información sobre cursos virtuales | 7 |
| No responde | 11 |
| Solicita información sobre la biblioteca virtual | 2 |
| **Total general** | **74** |

Ahora bien, a la pregunta ¿El tiempo de espera para su atención fue?, los ciudadanos encuestados respondieron de la siguiente manera:

En la gráfica anterior podemos evidenciar que la atención al ciudadano se realiza de manera oportuna ya que el 46% de las encuestas equivalente a 34, respondieron que el tiempo de espera se encuentra en el rango de 1-15 minutos.

Por otra parte los encuestados frente a la pregunta **¿La información que se le suministro fue comprensible y clara?,** respondieron con un 93% SI frente a un 7% que no respondió esta pregunta, como se muestra a continuación en la siguiente gráfica:

Frente a la pregunta **¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio prestado?** con el servicio prestado 47 % de los ciudadanos encuestados respondieron Excelente, a la atención que se le brindó en la Oficina de Servicio al Ciudadano

De acuerdo con la pregunta **La información entregada satisface su necesidad de información?,** los ciudadanos indicaron que fue Excelente la información entregada con un 43% correspondiente a 32 encuestas respondidas

Los ciudadanos encuestados respondieron a la pregunta **La calidad de la información fue**, su respuesta fue Excelente con un 39% que corresponde a 29 encuestas.

Los usuarios respondieron a la pregunta: **La atención de la persona que recibió su solicitud fue**, los ciudadanos indicaron que la atención fue Excelente con un 39% que equivale a 29 encuestas, como lo muestra la gráfica a continuación

Frente a la pregunta: **La cordialidad de la persona que lo atendió fue**, los ciudadanos calificaron como Excelente a este ítem con un 30% correspondiente a 22 ciudadanos encuestados, como lo muestra la siguiente gráfica:

Sin embargo 48 de los ciudadanos encuestados no respondieron a esta pregunta

Frente a la pregunta **En qué medida la respuesta recibida a su solicitud satisface su necesidad de información**, los ciudadanos encuestados dieron una respuesta Excelente con un 26% equivalente a 19 encuestados, no obstante el 68% de los encuestados no respondieron a esta pregunta, a continuación la gráfica sobre este ítem:

Finalmente a la pregunta : **El tiempo de respuesta a su requerimiento fue,** los ciudadanos calificaron el tiempo como Excelente con un 26% que corresponde a 19 encuestados:

Durante el primer semestre algunos ciudadanos nos cuentan sobre sus sugerencias:

* A mí Me gustaría que hubiera más difusión de los servicios que el INCI presta, porque hay muchas personas que no saben sobre los servicios que prestan, indica que las personas con discapacidad están desamparadas.
* Enviar las preguntas de la encuesta en audio debido a soy persona con discapacidad visual
* Verificar el envío de respuestas a través del sistema de gestión

SECRETARIA GENERAL

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proyectó: María Helena Cruz - Luz Hedy Ortiz

Revisó: Andrea Carolina Cuadros