# **FORMATO: MODELO INFORME**

# **DATOS BÁSICOS DEL FORMATO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre del proceso | Código | Versión | Vigencia |
| Gestión Humana | SG-112-GH-FM-482 | 1 | 18/02/2022 |

**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

Gestión humana y de la Información- Servicio al ciudadano

Bogotá D.C

30 de Diciembre de 2022

1. **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.

1. **Alcance**

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

1. **Objetivo**

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

1. **Generalidades**

En el segundo semestre de 2022 se aplicaron 83 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 con el cual el servidor público da respuesta a la solicitud del usuario

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

1. **Descripción metodológica**

Para la realización de la encuesta de satisfacción a los ciudadanos se debe tener en cuenta que se realizaron 83 encuestas en las cuales se tuvo como evaluación las siguientes calificaciones:

* Excelente
* Bueno
* Regular
* Deficiente
* Malo

Resultados de la encuesta evaluada para el segundo semestre de 2022

Condición visual de los ciudadanos encuestados:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CONDICION VISUAL |  |  |
| CIEGO | 11 | 13% |
| BAJA VISION | 36 | 43% |
| NO PRESENTA DISCAPACIDAD VISUAL | 33 | 40% |
| OTRA | 3 | 4% |
| TOTAL | 83 | 100% |

Tabla1. Condición visual de los ciudadanos encuestados

Gráfica 1. Condición Visual ciudadanos encuestados en el segundo semestre de 2022

En tabla 1 podemos identificar que el 43% de los ciudadanos que se acercaron al INCI presentan una discapacidad visual (baja visión), lo que nos muestra que los ciudadanos buscan la orientación correspondiente para acceder a sus derechos.

Canal de atención

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CANAL DE ATENCIÓN | TOTAL | POCENTAJE |
| PRESENCIAL | 41 | 49% |
| VIRTUAL | 42 | 51% |
| TOTAL | 83 | 100% |

Tabla 2. Canal de atención

En la tabla anterior podemos evidenciar que el canal virtual (WhatsApp) es uno de los más calificados con un total de 42 encuestas frente al presencial en el que se evaluaron 41 encuestas de ciudadanos.

Grafica2. Canal de atención

Género

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| GENERO | TOTAL | PORCENTAJE |
| FEMENINO | 39 | 47% |
| MASCULINO | 44 | 53% |
| TOTAL | 83 |  |

Tabla 3. Genero

Con el fin de saber las características de los ciudadanos externos que consultan a la entidad se preguntó por el género, para el segundo semestre de 2022 53 % de los encuestados fueron hombres frente a un 47 % que corresponden a mujeres, lo que indica que los hombres en este segundo semestre fueron quienes más se acercaron al INCI para solicitar información, como se muestra en la siguiente gráfica:

Grafica 3. Género

EDAD.

Con el fin de saber en qué rango de edad se sitúan los ciudadanos encuestados, se obtuvieron los siguientes resultados:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| EDAD | TOTAL | PORCENTAJE |
| 0-20 AÑOS | 3 | 4% |
| 21-35 AÑOS | 23 | 28% |
| 36-50 AÑOS | 20 | 24% |
| MAS DE 50 AÑOS | 37 | 45% |
| TOTAL | 83 | 100% |

Tabla 4. Edad

Grafico 4. Edad

El gráfico anterior permite evidenciar que durante el segundo semestre de 2022 los ciudadanos en el rango de edad de Mas de 50 años, fueron quienes más consultaron con un 44%, lo que significa que este grupo poblacional se acerca al INCI solicitando información sobre los servicios que se ofrecen a la población, Ahora bien frente al rango de 21-35 años consultaron 23 personas lo que corresponde a un 28% de los encuestados ; en el rango de edad de 36-50 años se recibió el 24% y finalmente el menor rango de ciudadanos encuestados fue el de 0-20 años con el 4%.

Tiempo de espera

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ITEM | CANTIDAD | % |
| 1 a 15 minutos | 41 | 49% |
| 15 a 20 minutos | 2 | 2% |
| 20 a 30 minutos | 4 | 5% |
| Mas de una hora | 1 | 1% |
| Otras respuestas | 35 | 42% |
| TOTAL | 83 | 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 49% 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 una hora.

La información que se le suministro fue comprensible y clara

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERIO | TOTAL |
| SI | 83 |
| 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 92% que equivale a 76 encuestas, por otra parte 6 personas calificaron el servicio como Bueno con un 7% y finalmente 1% lo califica como deficiente equivalente a 1 encuestas.

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 83% 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 87% que equivale a 72 encuestas frente al 13% que equivale a 11 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 89% equivalente a 74 encuestas de las 83 que se recibieron durante el segundo semestre de 2022.

Finalmente, en la opción de sugerencias los ciudadanos califican el servicio en general como bueno esta calificación la dieron 32 ciudadanos, de otro lado 50 ciudadanos indican que no tienen ningún tipo de sugerencia.

Algunos ciudadanos escribieron las siguientes sugerencias

|  |
| --- |
| Sugerencias: |
| me gustaría que el servicio de optometría lo prestara directamente la institución |
| Implementar ayudas más concretas en cuanto a la rehabilitación y la problemática de las personas con baja visión |
| Excelente servicio |
| Excelente labor la que brindan, gracias. |
| se debería prestar un servicio de oftalmología o de optometría o prestar este servicio para mas servicio al público, sería mejor una atención acá para que el ciudadano tenga mayor información |
| Abrir sede en Cúcuta norte de Santander |
| La verdad todo fue muy bien |
| Si |
| Dar una mayor ayuda a este tipo de población, debido a que se presenta mucho trámite para obtener certificados e información. |
| Súper excelente |
| Muy buen servicio. Quede descrestada. Gracias |
| Sede en Medellín |
| muy buena gracias |
| Me gustaría acompañamiento del INCI para diligenciar nuestras hojas de vida |
| Ofrecer más empleos y de medio tiempo para personas con baja visión en Bucaramanga |
| Tema sobre responsabilidad civil medica debe ser más informado para el beneficio del público en general que consulte |
| Divulgación a personas marcadas en condición de discapacidad |
| Ser cada día mejor un Dios les page a la distancia |
| De pronto si tienen la información sobre las clases en la página, facilitaría la posibilidad de que las personas se enteren de esta y si ponen un formulario en su página, para las inscripciones, podría ahorrarles tiempo |
| Responder por audios en el caso de WhatsApp |
| Muy buen servicio |
| Maravilloso. Muy agradecido |
| Muy buena la atención mil gracias |
| Por ahora todo está bien |
| todo bien |
| Todo OK |
| Que verdaderamente trabajen por la población discapacitada porque me dijeron que llamara a CRAC y con ellos todo cuesta dinero y yo ni tengo ni para comer y no puedo trabajar |
| Q sigan así de bien. Felicitaciones |
| Excelente servicio, gracias. |
| Falta orientación |
| Felicitar al director del INCI por contar con tan excelentes colaboradores |

1. **Conclusiones**

Durante el segundo semestre de 2022 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 hombres con un 53% 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.

En el primer semestre de 2022 los ciudadanos indicaban que el servicio de la tienda tuviera acceso a WhatsApp, por lo que en el segundo semestre de 2022 se incluyó en la página web del INCI un botón de contacto exclusivo para el servicio de la Tienda INCI.

María Helena Cruz

Gestión Humana y de la Información- Servicio al Ciudadano

Elaboró: María Helena Cruz

Revisó: Ricardo Hernández

Fecha: 31 de Diciembre 2022