

República de Colombia  
Ministerio de Educación Nacional



# INFORME: SATISFACCIÓN DE USUARIOS INSOR

Segundo semestre 2017

*Autor: Oficina de Atención al Ciudadano*

**Fecha: 21 de Febrero de 2018**

## Contenido

Introducción .....	3
1. Población encuestada .....	4
2. Tipo de requerimiento hecho al INSOR .....	4
3. Asistencia a servicios de asesoría y asistencia técnica.....	5
4. Medios de interacción usados por los Usuarios para acceder a los servicios y conocer del INSOR .....	6
4.1 Canal presencial .....	6
4.3 Canal Telefónico:.....	7
4.4 Canal de Correo Electrónico:.....	8
4.5 Canal de Correo Certificado: .....	8
4.6 Página Web:.....	9
4.5 Skype.....	12
5. Observaciones Generales .....	13

## Introducción

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, en cumplimiento de su misión: “Orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia” y de lo estipulado en por la Ley de Transparencia y el Derecho a la Información Pública, la estrategia Gobierno en Línea y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, presenta desde la Oficina de Servicio al Ciudadano (OSC) el Informe de Satisfacción de Usuarios INSOR correspondiente al segundo semestre del año 2018.

El propósito de este ejercicio es hacer una medición del nivel de satisfacción de la Oficina de Servicio al Ciudadano y percepción del usuario frente a los servicios prestados por la Entidad, y mediante la información obtenida, realizar la retroalimentación que permita tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en la prestación de los servicios ofrecidos por el INSOR.

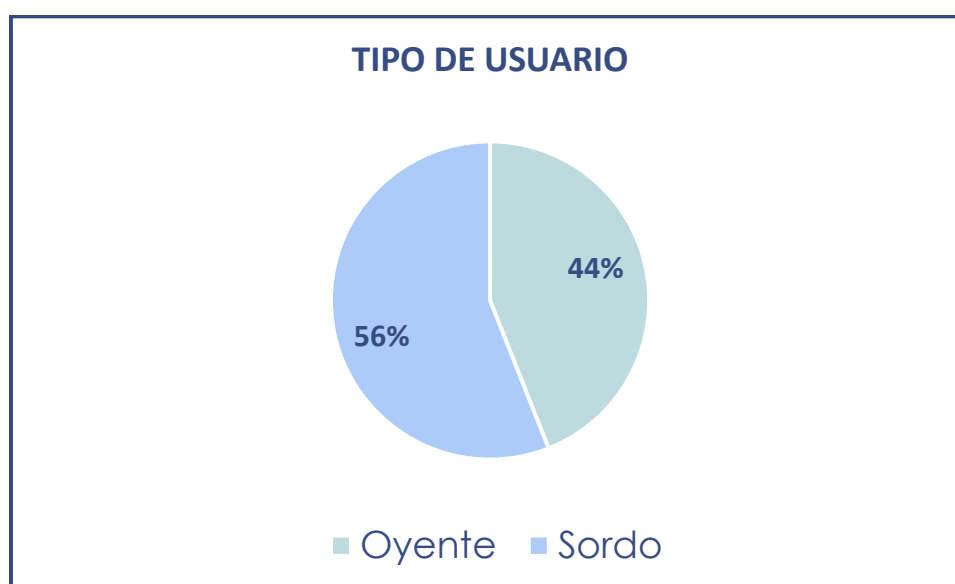
La población objeto de esta encuesta fueron algunos de los usuarios que accedieron a servicios del INSOR durante el transcurso del segundo semestre de 2017. La encuesta se envió vía correo electrónico y su diligenciamiento se realizó de manera virtual del mes de enero a febrero del año 2018. De los 410 de correos enviados a través de la cuenta [contacto@insor.gov.co](mailto:contacto@insor.gov.co) para la elaboración de la encuesta, se recibieron un total de 9 formularios diligenciados, lo que equivale a una muestra del 2,3%.

A continuación se exponen los resultados a partir de varias categorías como lo son la población encuestada, tipo de requerimiento, asistencia a servicios de asesoría y asistencia técnica, medios de interacción usados por los usuarios para acceder a los servicios y conocer el INSOR y observaciones generales.

## 1. Población encuestada

La encuesta de *Satisfacción de los Usuarios del INSOR* fue aplicada desde el mes de enero hasta febrero de 2017. De las personas que diligenciaron el formulario el 56% fueron personas sordas y el 44% restante fueron personas oyentes.

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Oyente	4	44%
Sordo	5	56%
Total	9	100%



## 2. Tipo de requerimiento hecho al INSOR

En relación al tipo de requerimiento hecho al INSOR, el 89% lo constituyó el tema de las peticiones y el 11% reclamos

TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición	8	89%
Reclamo	1	11%
Total	9	100%



### 3. Asistencia a servicios de asesoría y asistencia técnica

En relación a si ha recibido servicios de asesoría y asistencia técnica, el 56% señaló que si ha recibido, el 44% comentó que no lo ha hecho.

CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	56%
No	44%
<b>Total</b>	<b>100%</b>



## 4. Medios de interacción usados por los Usuarios para acceder a los servicios y conocer del INSOR

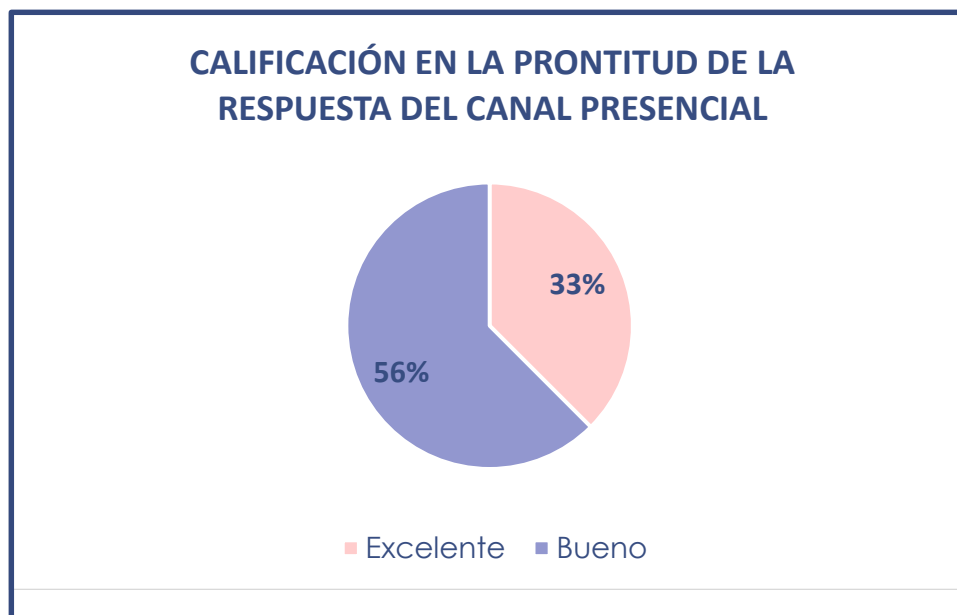
Los medios de interacción usados por los Usuarios para acceder a los servicios y conocer del INSOR son los canales: presencial, telefónico, correo electrónico, correo certificado, página web y Skype.

De estos canales, se indagó por la satisfacción de los Usuarios respecto a los canales. Para ello se estableció la siguiente matriz de calificación:

Calificación	Equivalencia
5	EXCELENTE
4	BUENO
3	ACEPTABLE
2	REGULAR
1	MALO
NA	NO APLICA

### 4.1 Canal presencial:

En el caso de la *Prontitud en la respuesta a las solicitudes ingresadas por el canal Presencial*, los usuarios manifestaron que fue bueno con un (56%) seguido por la calificación Excelente (33%)



En cuanto a la calificación de la *claridad y pertinencia de la respuesta a las solicitudes gestionadas por este canal*, el mayor porcentaje lo ocupó la calificación de excelente con un (44%).

Finalmente en cuanto al *espacio físico donde los usuarios fueron atendidos*, la mayor calificación fue de excelente con un (33%). Aunque también hay una alta calificación de no aplica y aceptable con un valor de (22%).

## 4.2 Canal telefónico:

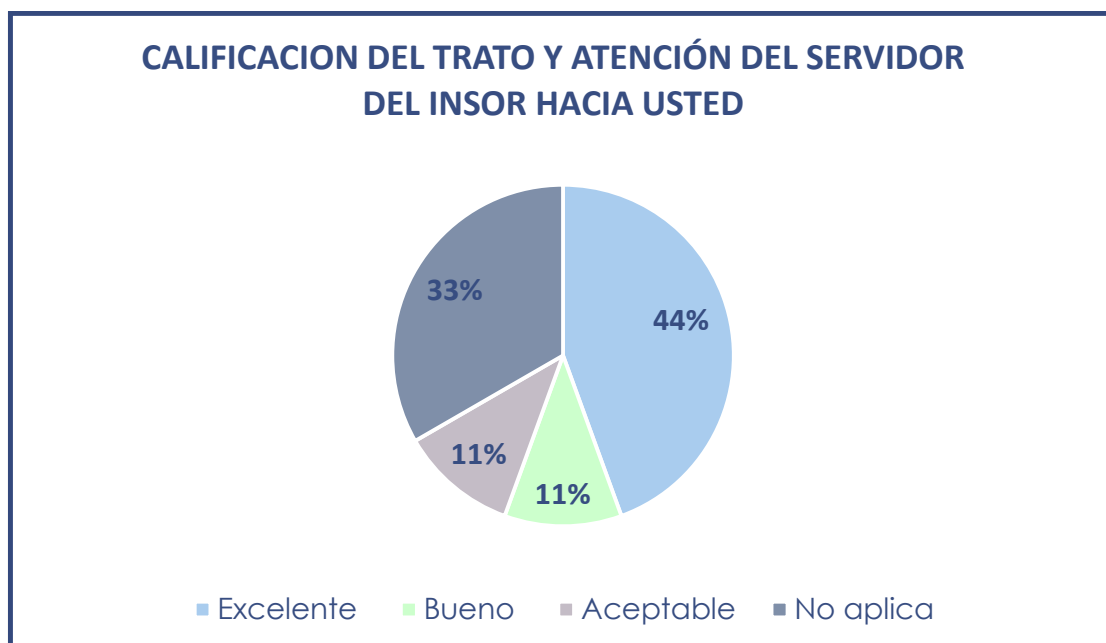
En relación al canal telefónico, en cuanto al *cumplimiento de los horarios de atención acordes a los establecidos en la página web del INSOR*, se observa que el mayor porcentaje lo ocupó la calificación de No aplica con un (44%). En segundo lugar se encuentra la calificación de excelente con un (22%).

Respecto a la variable del *tiempo de espera en línea*, el mayor porcentaje lo ocupó la calificación de excelente con un 44%.

La variable de *claridad y pertinencia de la respuesta a las solicitudes* la calificación de Excelente fue la más frecuente con 44%, seguida de No aplica con 33%.

En relación a la calificación de la *prontitud en la respuesta a la solicitud* tuvo un porcentaje de excelente con un (33%).

Finalmente, en relación a la variable de *trato y atención del servidor del INSOR hacia los usuarios*, la mayor calificación la tuvo el lugar de Excelente con un 44%.



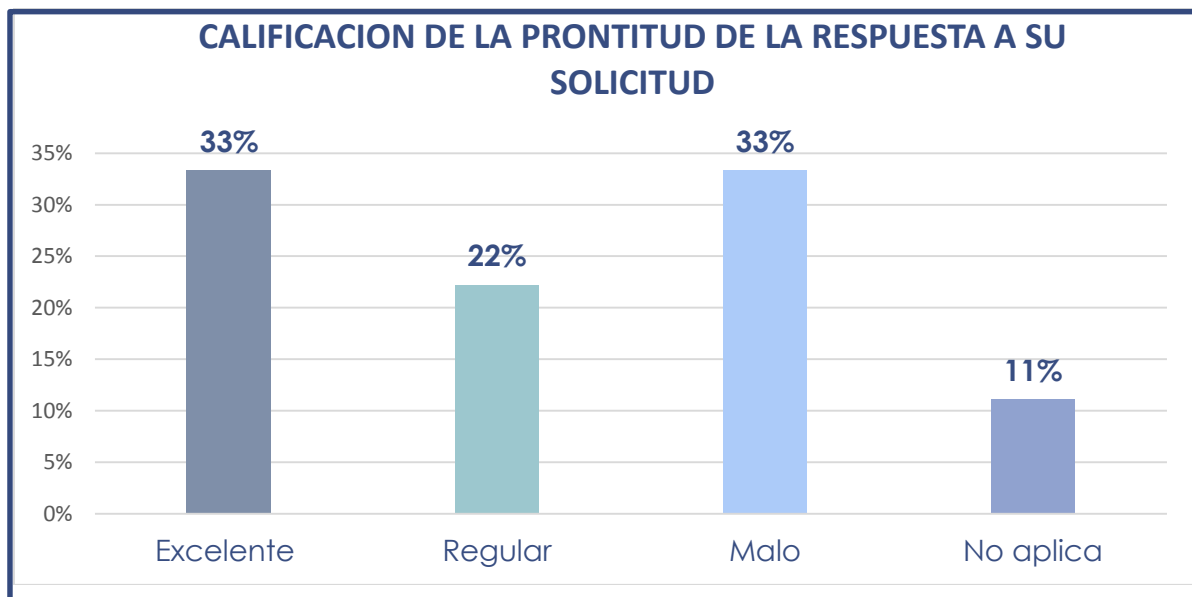
### 4.3 Canal de Correo Electrónico:

El ítem de correo electrónico se encuentra tres variables como lo son la prontitud en la respuesta a su solicitud, respuesta clara y pertinente y trato y atención del servidor del INSOR.

En esta medida, al realizar un análisis en relación al porcentaje de las respuestas, sobre la *prontitud en la respuesta a su solicitud*, las calificaciones de excelente y malo tuvieron los mismos porcentajes con 33% cada uno. El segundo lugar lo ocupó la calificación de regular con un 22%.

Sobre el tema de la *claridad y pertinencia a la solicitud* de la respuesta el mayor porcentaje lo tuvo la calificación de malo con un 44%, seguido de excelente con el 33%.

Sobre el *trato y la atención del servidor del INSOR hacia usted* el mayor porcentaje lo tuvo la calificación de excelente con un 44%. El segundo lugar lo tuvo la calificación de aceptable con el 22%.



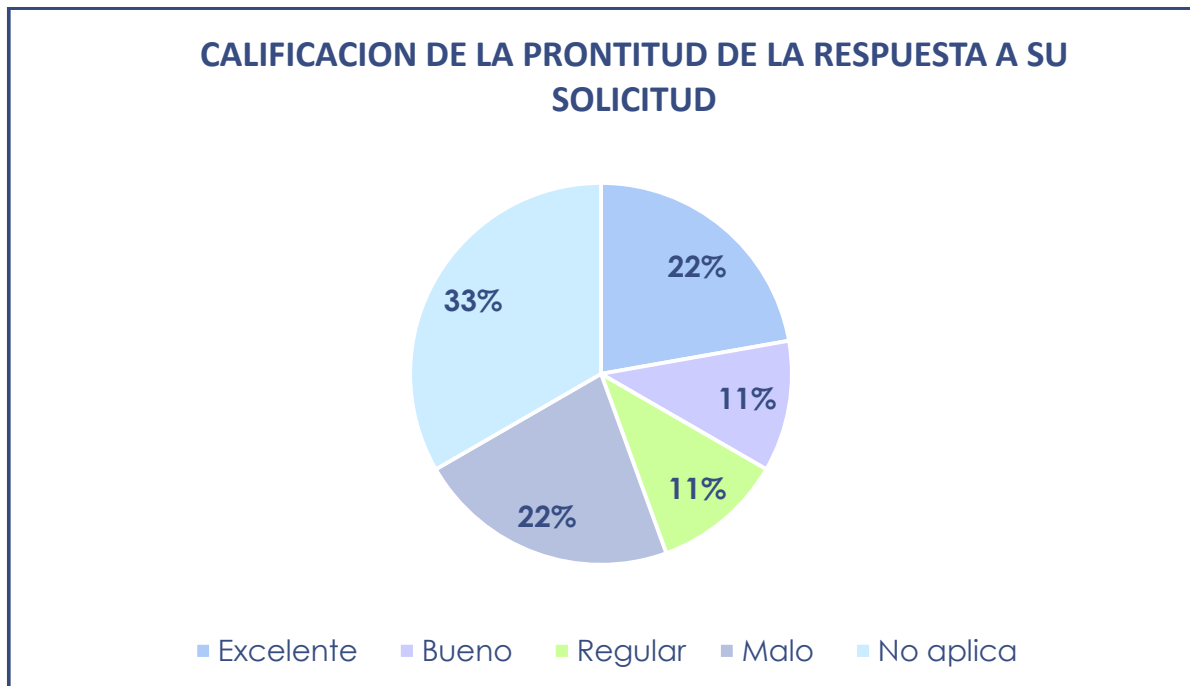
### 4.4 Canal de Correo Certificado:

Sobre el tema del correo certificado, en relación a la *prontitud en la respuesta a la solicitud*, hubo una equidad en las respuestas de las personas sobre la calificación de excelente y malo con un 22%.

Por su parte, sobre la *claridad y pertinencia a la respuesta* hubo un alto porcentaje de excelente con el 22%.



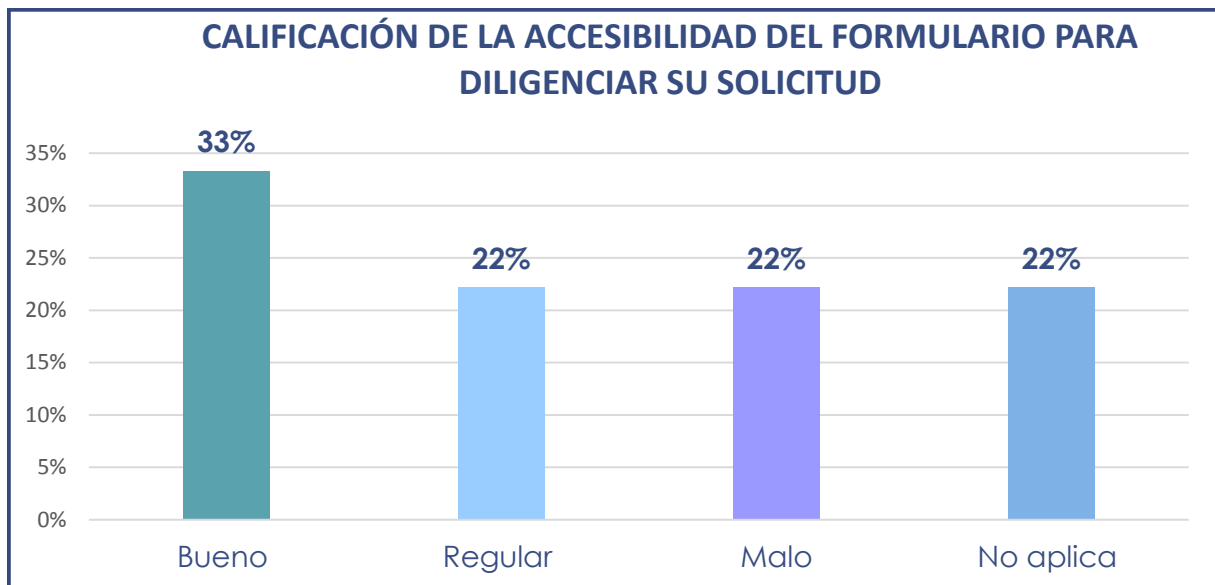
El trato y la atención del servidor del INSOR representó un tercer ítem en esta categoría, en la cual un alto porcentaje lo ocupó la calificación de excelente con el (22%). El tema de no aplica representó otro alto porcentaje con el 33%.



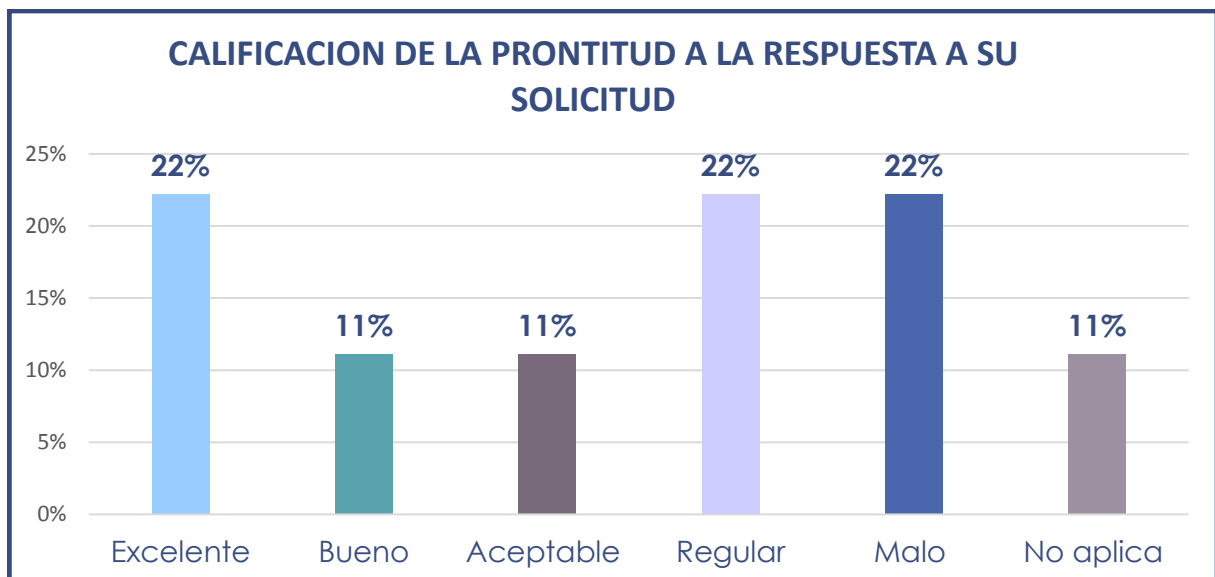
#### 4.5 Canal de Página Web:

Respecto a la accesibilidad a la información de Atención al Ciudadano a través de la página web, el 33% de los usuarios lo calificaron como excelente. El 33% de los usuarios lo calificaron igualmente de bueno.

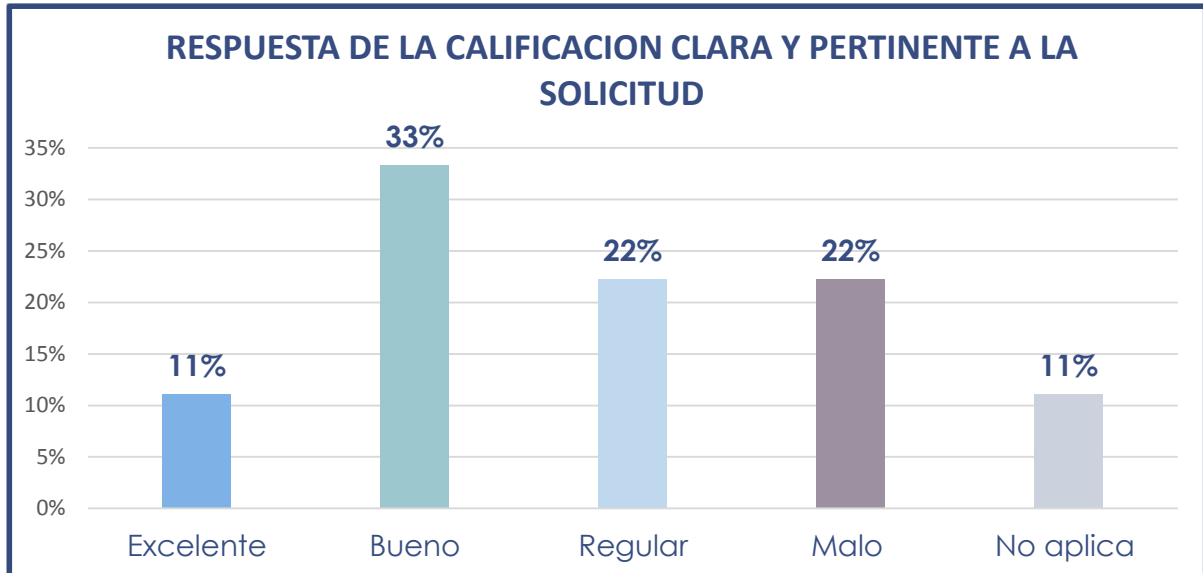
- Accesibilidad del formulario para diligenciar las solicitudes Bueno 33%



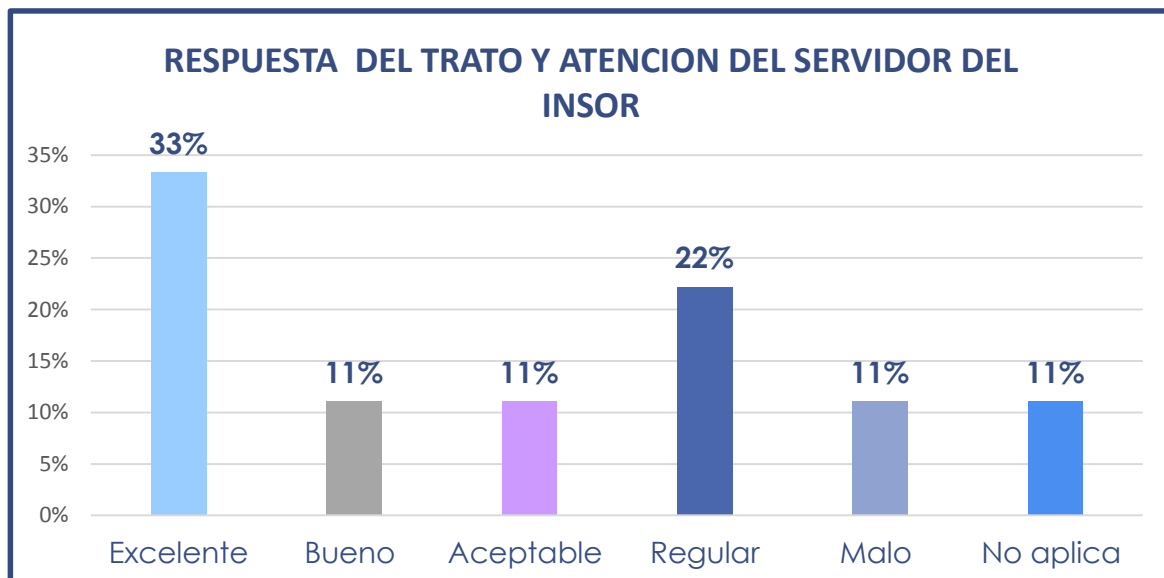
- Prontitud en la respuesta a la solicitud Excelente 22%, regular 22%, malo 22%.



- Respuesta de la calificación clara y pertinente a la solicitud Bueno 33%.



- Respuesta del trato y atención del servidor del INSOR. Excelente (33%), regular (22%).



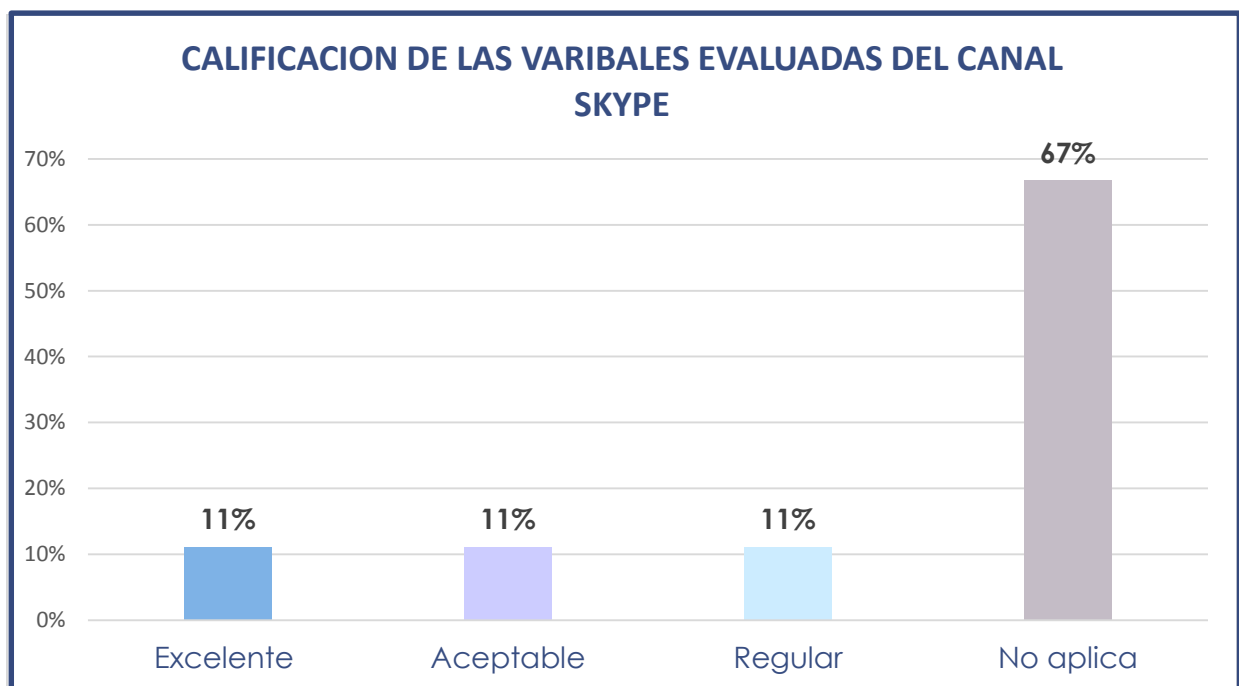
#### 4.6 Skype:

En caso del canal de Skype se observa que hay desconocimiento generalizado por parte de la población encuestada acerca de este canal. Esto incidió en que en todas las variables el mayor porcentaje de respuesta se inclinara hacia la opción de No Aplica (N/A).

En relación a las respuestas de las personas sordas sobre todas las categorías que representan este ítem, se presentó un resultado igual para todas las variables evaluadas. En donde se observó la tendencia hacia la opción NO APLICA.

Las variables son las siguientes:

- *Cumplimiento de horarios acordes a lo establecido en la página web y en las redes sociales.*
- *Trato y atención del funcionario hacia usted.*
- *Prontitud en la respuesta a su solicitud.*
- *Respuesta clara y pertinente a su solicitud.*
- *Ambiente adecuado para atender su solicitud.*



## 5. Observaciones Generales

Del total de personas encuestadas se observa que el 67% se abstuvo de realizar observación alguna, mientras que el 33% restante realizó observaciones:



De las observaciones realizadas las temáticas estuvieron relacionadas con felicitar al INSOR por la gestión que ha realizado. Las otras se relacionaron para comentar que no han recibido respuesta por parte de la entidad en relación a requerimientos de información que hicieron.

Es importante tener en cuenta que dado el bajo número de respuestas (3 fueron observaciones generales) por parte de las personas no se podrían desarrollar conclusiones generalizadas. No obstante, y de acuerdo a informes que se han realizado y desde lo que se ha contemplado en la Oficina de Servicio al Ciudadano, es importante continuar con el trabajo de socialización interna del Protocolo del Servicio al Ciudadano, y sensibilizar a los funcionarios respecto a la necesidad de responder PQR de manera oportuna; lo cual incida en lograr la satisfacción de los usuarios que acuden a la entidad.

**Aprobó:** PAOP, Secretario General.

**Revisó:** BJPR, Coordinadora de la Oficina de Atención al Ciudadano.

**Proyectó:** SLGC, Profesional Universitario- Oficina de Atención al Ciudadano.

