

La educación
es de todos

Mineducación

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN II SEMESTRE 2019

Enero de 2020

Contenido

1. Introducción:	2
2. Población Encuestada	2
2.1 Canal a través del cual se realizó la solicitud.....	3
3. Resultados Obtenidos	4
3.1. Calificación General	4
3.2. Canal presencial.....	5
3.3. Canal de Correo Electrónico:.....	6
3.4. Canal Página Web:	7
3.5. Canal telefónico:	8
3.6. Canal Correo Certificado.....	9
3.7. Canal de video llamada en LSC (Skype).....	9
1.1. ¿Como le gustaría que fuera el servicio que presta el INSOR?.....	10
1.2. Observaciones y recomendaciones.....	11

1. 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 Digital 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 2019.

El propósito de este ejercicio es hacer una medición del nivel de satisfacción y percepción del usuario frente a la atención brindada por la Entidad en la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD. Con la a información obtenida se busca contar con insumos para la tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en la gestión del INSOR.

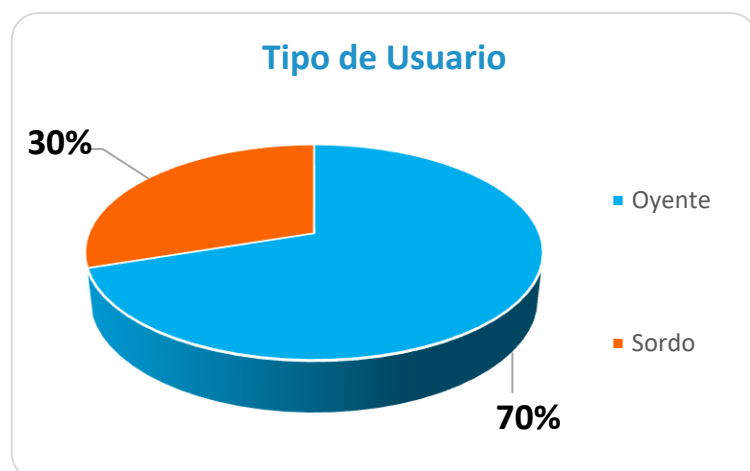
A continuación, se exponen los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta entre el 06 de julio y el 30 de diciembre del 2019, la cual contiene categorías tales como población encuestada, percepción sobre la atención recibida a través de los canales establecidos actualmente que son: **presencial, telefónico, correo electrónico, página web, video llamada en LSC (Skype) y correo certificado**, en el que se contemplan aspectos tales como: *Actitud del servidor que les atendió, tiempo de respuesta, claridad de la información, conocimiento del servidor, la respuesta recibida, y finalmente una pregunta abierta sobre cómo le gustaría que fuera el servicio que presta el INSOR.*

2. Población Encuestada

Durante el segundo semestre de 2019 se recibieron **1.074** PQRSD (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) a través de los diferentes canales oficiales de la entidad, de los cuales se recibieron **93** formularios de la encuesta de satisfacción diligenciados lo equivale a una muestra del **9%**.

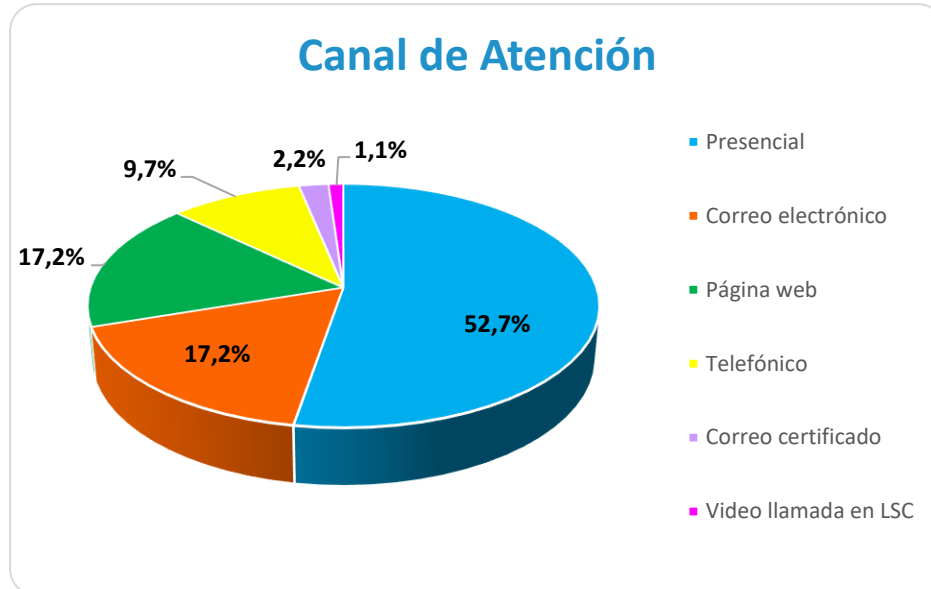
Las encuestas fueron enviadas en los correos electrónicos de las respuestas dadas a las solicitudes, en los que se incluyó el enlace del formulario. Para el canal presencial se pidió al ciudadano diligenciar la encuesta al finalizar la atención.

De las **93** personas que diligenciaron el formulario el **70%**, es decir **65** personas son oyentes y el **30%** que corresponde a **28** personas, son sordas.



2.1 Canal a través del cual se realizó la solicitud.

Se identificó que los ciudadanos que diligenciaron el formulario de encuesta de satisfacción utilizaron los **6** canales oficiales establecidos por la entidad para gestión de PQRSD.



Se recibieron del canal *Presencial* 49 encuestas que equivalen al **52,7%**; *Correo Electrónico*, 16 encuestas que equivalen al **17,2%**; *Página Web* con 16 encuesta que equivalen al **17,2%**. Siendo estos 3 canales los de más evaluados. De igual forma en un porcentaje intermedio esta el canal *Teléfono* con 9 encuestas que equivale al **9,7%**; y en menor porcentaje están *Correo Certificado* con 2 encuestas equivalente al **1,2%** y *Video llamada en LSC (Skype)* con 1 encuesta equivalente al **1,1%**

Teniendo en cuenta los resultados reflejados en el informe del *I y II Semestre de 2019*, las acciones de mejora implementados tuvieron resultados satisfactorios debido a que la recepción de encuestas aumentó en consideración a la vigencia 2018.

Por otro lado se dio continuidad con las actividades planteadas en el I Semestre como:

1. En el ingreso de nuevos funcionarios a la entidad, por parte de la coordinación de Servicio al Ciudadano se ha brindado la inducción, dando a conocer los documentos que se manejan desde las Oficina como: Modelo de Servicio al Ciudadano, el Protocolo, la Política de Servicio al Ciudadano y el Procedimiento de Gestión de PQRSD.
2. Con el apoyo del área de comunicaciones se diseñó la encuesta de satisfacción en lengua de señas colombianas LSC, con la finalidad de que fuera accesible para la población sorda. https://docs.google.com/forms/d/1ZK43AZdaDiWP0OIMb-cFrVktCyrJ5KUclbMwhUEy2SM/viewform?edit_requested=true

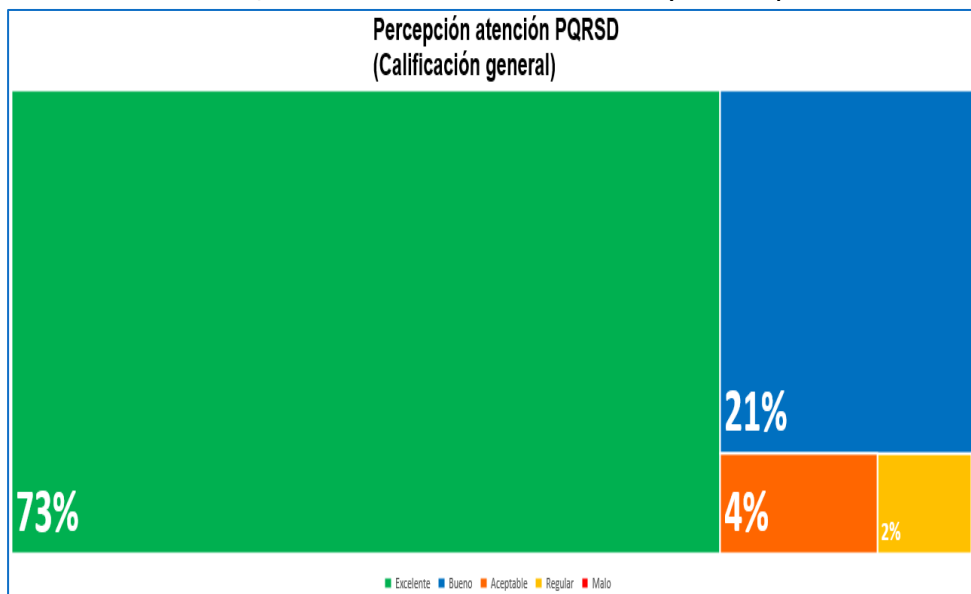
- Se continuo con la inclusión la imagen con el enlace de la encuesta de satisfacción en la firma de los correos electrónicos de todos los funcionarios de planta y a los contratistas que tienen la responsabilidad de gestionar PQRSD, con el fin de enviar la respuesta a los ciudadanos y al mismo tiempo la encuesta de satisfacción en mismo correo.



3. Resultados Obtenidos

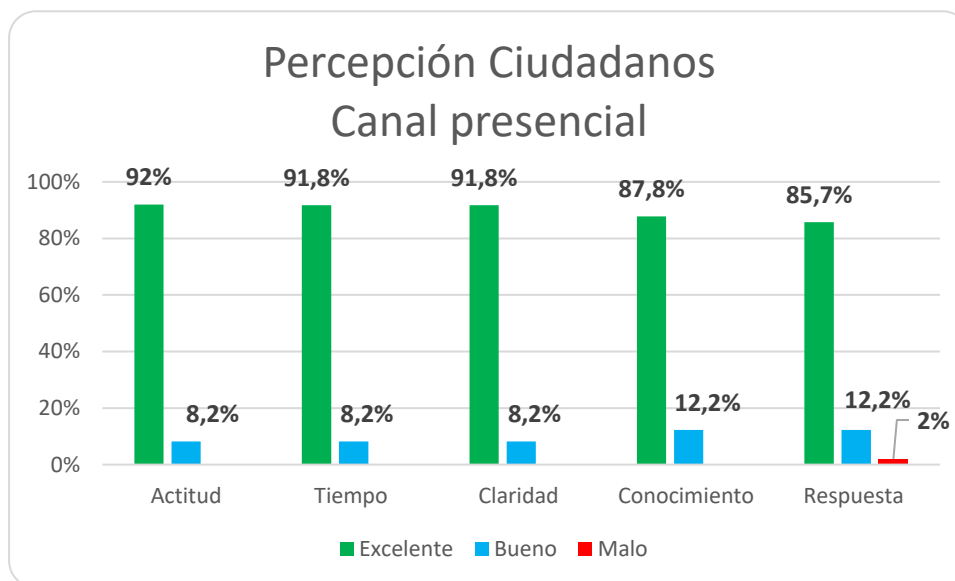
3.1. Calificación General

Esta calificación busca medir la percepción general sobre la atención recibida a través de los canales establecidos actualmente que son: **presencial, telefónico, correo electrónico, página web, video llamada en LSC (Skype)** en el que se contemplan aspectos tales como: actitud del servidor que les atendió, tiempo de respuesta, claridad de la información, conocimiento del servidor y la respuesta recibida.



En la gráfica anterior se muestran los resultados generales obtenidos al realizar la ponderación de la encuesta, se evidencia que un **73%** respondió una calificación de *Excelente*, el **21%** de los encuestados considera que la atención es *Buena*, el **4%**, percibe una atención *Aceptable*, el **2%** percibe que la atención es *Regular* y el restante **0,2%** percibe que la atención es *Mala*. Respecto a las calificaciones bajas se analiza cada caso particular y se plantean estrategias de mejora.

3.2. Canal presencial



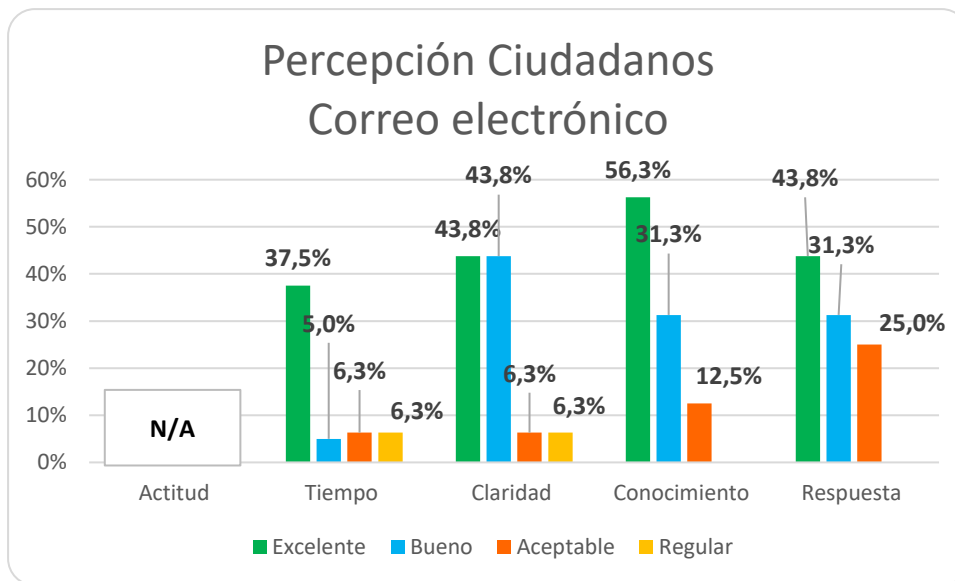
En el canal **presencial** se diligenciaron un total de **49** formularios de encuestas de satisfacción, que corresponden al **52,7%** del total de encuestas recibidas.

Se obtuvo una calificación de **Excelente** en una proporción del **92%** para la variable *actitud del servidor público que lo recibió*, un **91,8%** para *tiempo de respuesta a su solicitud*, un **91,8%** *claridad de la información suministrada*, con un **87,8%** *conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta* y un **85,7%** *respuesta a su PQRSD*. Quedando así un promedio de **89,8%**.

Seguido de la calificación de **Bueno** en una proporción del **8,2%** para la variable *actitud del servidor público que lo recibió*, un **8,2%** *tiempo de respuesta a su solicitud*, un **8,2%** *claridad de la información suministrada*, con un **12,2%** *conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta* y un **12,2%** *respuesta a su PQRSD*. Quedando así un promedio de **9,8%**.

También se observó una calificación de **Malo** en una proporción del **2%** para la variable *respuesta a su PQRSD*. Quedando así un promedio de **0,4%**.

3.3. Canal de Correo Electrónico:



En el canal de **correo electrónico** se recibieron un total de **16** encuestas que corresponden al **17,2%** del total de encuestas diligenciadas.

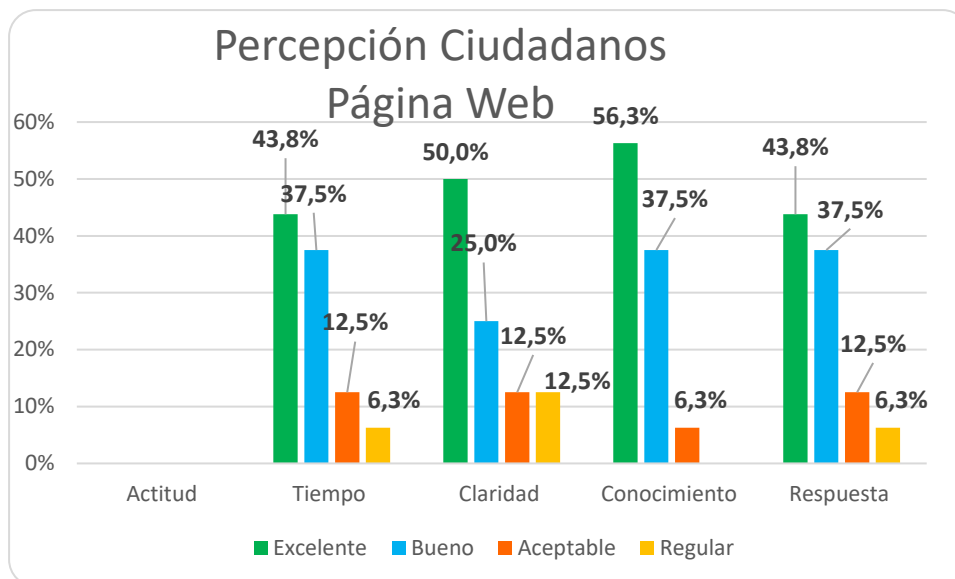
Respecto a la calificación de **Excelente**, para el ítem de *conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta* se obtuvo el mayor puntaje con un **56,3%**; los ítems con igual escala fueron *claridad de la información suministrada* y *respuesta a su PQRSD* con un **43,8%** y en menor escala fue el *tiempo de respuesta* con un **37,5%**. Quedando así un promedio de **45,3%**.

En la calificación de **Bueno**, el ítem de *tiempo de respuesta a su solicitud* obtuvo el mayor porcentaje con un **50%**, seguido del ítem *claridad de la información suministrada* con un **43,8%** y finalmente *conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta* y *respuesta a su PQRSD* ambos con un **31,3%**. Generando un promedio total del **39,1%**.

Para la calificación de **Aceptable**, encontramos que el ítems de *Respuesta a su PQRSD* obtuvo el mayor porcentaje con un **25%**, para *conocimiento del servidor que lo orientó* se obtuvo un **12,5%**. En los ítems de *tiempo de respuesta a su solicitud* y *claridad de la información suministrada*, ambos obtuvieron un **6,3%**. Dando un porcentaje promedio de **12,5%**.

Para la calificación de **Regular**, encontramos que los ítems de *tiempo de respuesta a su solicitud* y *claridad de la información suministrada*, ambos obtuvieron un **6,3%**. Dando un porcentaje promedio de **3,1%**.

3.4. Canal Página Web:



En el canal de **página web** se respondieron **16** encuestas que corresponden al **17,2%** del total de encuestas diligenciadas.

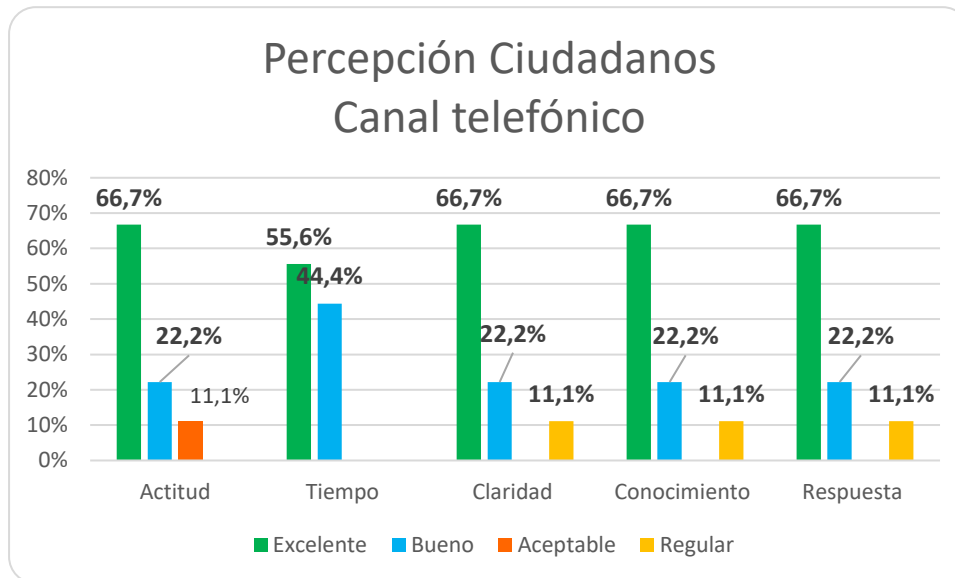
En la calificación de **Excelente**, respecto a la variable de *conocimiento del servidor que lo orientó* obtuvo el mayor porcentaje con un **56,3%**; seguido de *claridad de la información suministrada* con un **50%**; En cuanto al *tiempo y respuesta a su PQRSD* se obtuvo el **43,8%** para cada uno. Quedando un promedio de **48,4%**.

Para la calificación de **Bueno**, encontramos para tres ítems igual porcentaje como: *tiempo de respuesta a su solicitud*, *conocimiento del servidor que lo orientó* y *respuesta a su PQRSD* con un **37,5 %** y finalmente en el ítems de *claridad de la información suministrada* con un **25%**. Obteniendo un promedio de calificación del **34,4%**.

También se observó una calificación de **Aceptable** en una proporción del **12,5%** para los ítems de: *tiempo de respuesta a su solicitud*, *claridad de la información suministrada* y *respuesta a su PQRSD*. Finalmente en el ítem del *conocimiento del servidor que lo orientó* con un **6,3 %**. Quedando un promedio de **10,9%**.

Para la calificación de **Regular**, encontramos que el ítem de *claridad de la información suministrada* obtuvo el mayor porcentaje con un **12,5%** y para los ítems de *tiempo de respuesta a su solicitud* y *respuesta a su PQRSD* ambos obtuvieron un **6,3%**. Dando un porcentaje promedio de **6,3%**.

3.5. Canal telefónico:



Para el canal **telefónico** se recibieron un total de **9** encuestas, que corresponden al **9,7%** del total analizado.

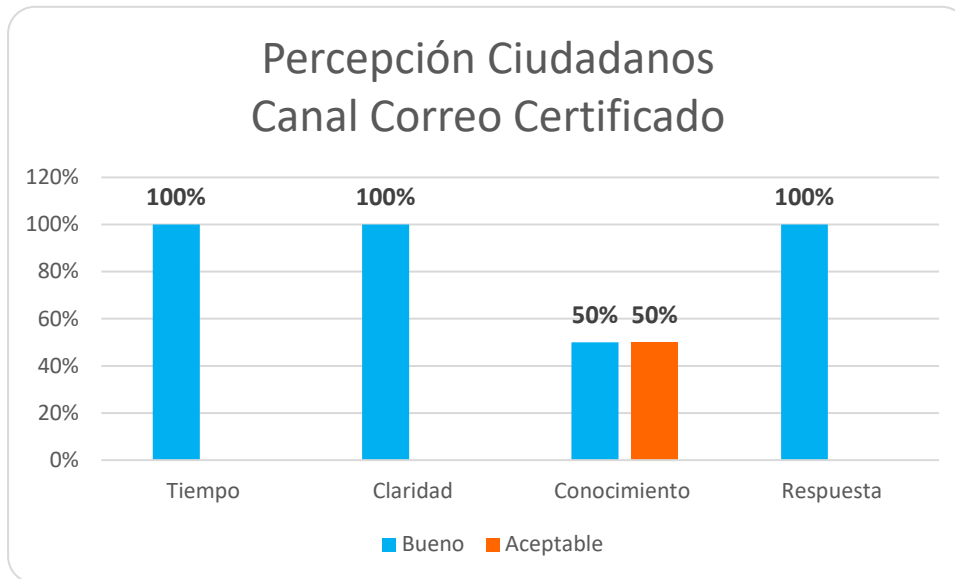
Respecto a la calificación de **Excelente**, las variables de *actitud del servidor público que lo atendió*, *claridad de la información suministrada*, *conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta* y *respuesta a su PQRSD* todos con un **66,7%** y finalmente para *tiempo de respuesta a su solicitud* con un **55,6%**. Dando un promedio de calificación del **64,4%**.

Se observa que en la calificación **Bueno** la variable de *tiempo de respuesta a su solicitud* con un **44,4%** y para los demás ítems como: *actitud del servidor público que lo atendió*, *claridad de la información suministrada*, *conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta* y *respuesta a su PQRSD* todos con un **22,2%**. Dando un promedio de calificación del **26,7%**.

En cuanto a la calificación **Aceptable** se obtuvo en el ítems *actitud del servidor público que lo atendió* un **11,1%**. Dando un promedio de calificación del **2,2%**.

Así mismo se obtuvo la calificación **Regular** para las variables de *claridad de la información suministrada*, *conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta* y *Respuesta a su PQRSD* todos con un **11,1%**. Dando un promedio de calificación del **6,7%**.

3.6. Canal Correo Certificado

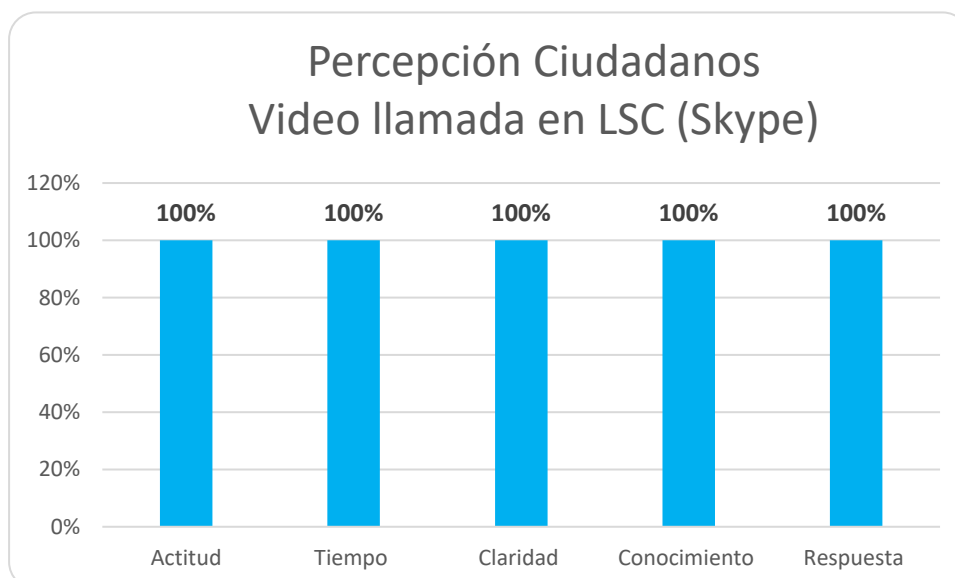


En el canal de **Correo Certificado** se respondieron **2** encuestas que corresponden al **2,2%** del total de encuestas diligenciadas.

En la calificación de **Bueno**, respecto a la variable *tiempo de respuesta a su solicitud, claridad de la información suministrada y respuesta a su PQRSD* se obtuvieron los mayores porcentajes con un **100%**; En cuanto a el *conocimiento del servidor que lo orientó* se obtuvo el **50%** quedando un promedio de **87,5%**.

Seguido de la calificación de **Aceptable**, respecto a la variable de *conocimiento del servidor que lo orientó* con un porcentaje del **50%**. Obteniendo un promedio de calificación del **12,5%**.

3.7. Canal de video llamada en LSC (Skype)



En el canal de **Video llamada en LSC(Skype)** se respondieron **1** encuestas que corresponden al **1,1%** del total de encuestas diligenciadas.

En la calificación de **Bueno** respecto a todas las variable como: *actitud del servidor público que lo recibió, tiempo de respuesta a su solicitud, claridad de la información suministrada, conocimiento del servidor que lo orientó y respuesta a su PQRSD* Obtuvieron un **100%**.

1.1. ¿Como le gustaría que fuera el servicio que presta el INSOR?

Respecto a esta pregunta se observaron dos tópicos uno en el que se expresa satisfacción con en servicio y otro en el que los encuestados identifican oportunidades de mejora.

Los comentarios que expresan satisfacción fueron los siguientes:

- "Al ver los videos me pareció bien."
- "Muchas gracias apoyamos"
- "Es la primera vez que vengo a las instituciones y me pareció bueno en todo sentido"
- "Está muy bien el servicio excelente."
- "La información es muy clara y la atención es excelente."
- "Mis inquietudes fueron resueltas. "
- "Ninguna, excelente atención"
- "Muy buena la información y asesoramiento. Felicitaciones"
- "Durante las veces que me he acercado a INSOR la atención ha sido excelente, no tengo queja alguna."
- "muy bien"
- "Me parece excelente el servicio"
- "Seguir adelante"

Respecto a las oportunidades de mejora los ciudadanos plantearon las siguientes:

- ""En la página debería haber más información sobre cursos y debería ser fácil de encontrar, el tiempo de respuesta me parece demorado para ser solo información de otros sitios (específicamente para mi solicitud). Considero que el INSOR debería ser la entidad que brinde los cursos, con diferentes sedes en las ciudades y no otras entidades terciarias. "
- "Más canales de información"
- "Lucharán a las entidades mejorar los derechos"
- "Mejorar más información"
- "Mejora atención"
- "Que pronto se les dé el proyecto para que realicen sus talleres en los cuales podamos participar para que nos califiquen y así podamos fortalecer la lengua y podamos acceder a un certificado como interpretes mil gracias bendiciones"
- "Por favor tener en cuenta las solicitudes en cuanto a cursos de lengua de señas para los que queremos aprender, en Colombia no hay donde capacitarse con idoneidad"
- "Que pueda haber un intérprete en el momento que lleguen las personas ya que pueden llegar personas oyentes y sordas y si no está alguno de ellos se puede interferir en la comunicación"

- "Que proporcionen programas de formación en lenguaje de señas nacional e internacional"
- "Es importante difundir más información sobre los servicios que prestan en medios masivos y la dirección en los buscadores está mal"
- "aumentar un poco la información"
- "Capacitar a entidades del estado para aprender el idioma de las señas"
- "más apoyo para los oyentes, que sea posible tener material e instituciones para apoyarse."
- "un intérprete al servicio del público."
- "Muchas gracias por la rápida respuesta. Me gustaría que las respuestas fueran más claras. No entiendo puntualmente cómo se hace para ser intérprete en Colombia."
- "La página menciones lugares de capacitación, y sea más visible en los canales de comunicación. Para que todas las personas tengamos acceso a ella."
- "mejorar atención nuestro servicio en insor"

Como se observa, las propuestas planteadas por los ciudadanos van enfocadas al fortalecimiento de la gestión de los cursos de lengua de señas colombianas, la acreditación de los interpretes, goce efectivo de derechos de la población sorda, que se visibilice la gestión del INSOR en medios informativos y revisar la dirección en los buscadores de la web.

1.2. Observaciones y recomendaciones

Los resultados de la encuesta muestran que en un **94%** se obtuvo una atención satisfactoria con calificaciones entre *excelente* y *bueno*, presentando un aumento del **6%** con relación al II semestre de la vigencia del 2018. Así mismo, se recibieron **93** encuestas, presentando un aumento de **65** encuestas con relación al II semestre pasada. Lo anterior evidencia la efectividad de las medidas tomadas para mejorar tanto la gestión de PQRSD en todas las áreas, como el proceso de aplicación de las encuestas de satisfacción.

También se observó que el 4% de los encuestados consideró la atención en un nivel *Aceptable*, el 2% percibió que fue *Regular* y el restante 0,2% percibió que fue *Mala*. Es por ello que se analizaron los casos en los cuales la calificación no fue satisfactoria, lo que permitió plantear oportunidades de mejora. Entre las acciones a desarrollar se encuentran: revisión de las respuestas estándar para una mayor asertividad en la información brindada y aplicación de técnicas de lenguaje claro para una mejor comprensión de las respuestas.

Elaboró: Kerlys Patricia Jaraba- Técnico Operativo Servicio al Ciudadano
Revisó: Luz Mila Niño Hernández-Coordinadora Servicio al Ciudadano
Aprobó: Néstor Julián Rosas González - Secretario General
Aprobó: Natalia Martínez Pardo - Directora General

Grupo de Servicio al Ciudadano
Secretaría General
Instituto Nacional para Sordos- INSOR

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (1) 4391221

