

La educación
es de todos

Mineducación

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional



***INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
I SEMESTRE 2019***

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 telefónico:	7
3.5. Canal Página Web	8
3.6. Canal de video llamada en LSC (Skype).....	9
3.7. ¿Como le gustaría que fuera el servicio que presta el INSOR?.....	9
3.8. Observaciones y recomendaciones.....	12

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 primer 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.

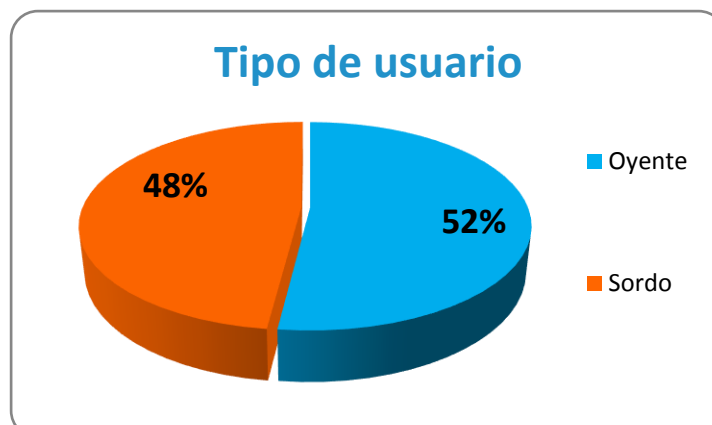
A continuación, se exponen los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta entre el 11 de enero y el 30 de junio del 2019, la cual contiene categorías tales como población encuestada, percepción sobre la atención recibida a través de los canales establecidos actualmente que son: **presencial, 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 primer semestre de 2019 se recibieron **1.197** PQRSD (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) a través de los diferentes canales oficiales de la entidad, de los cuales se recibieron **102** formularios de la encuesta de satisfacción diligenciados lo equivale a una muestra del **9%**.

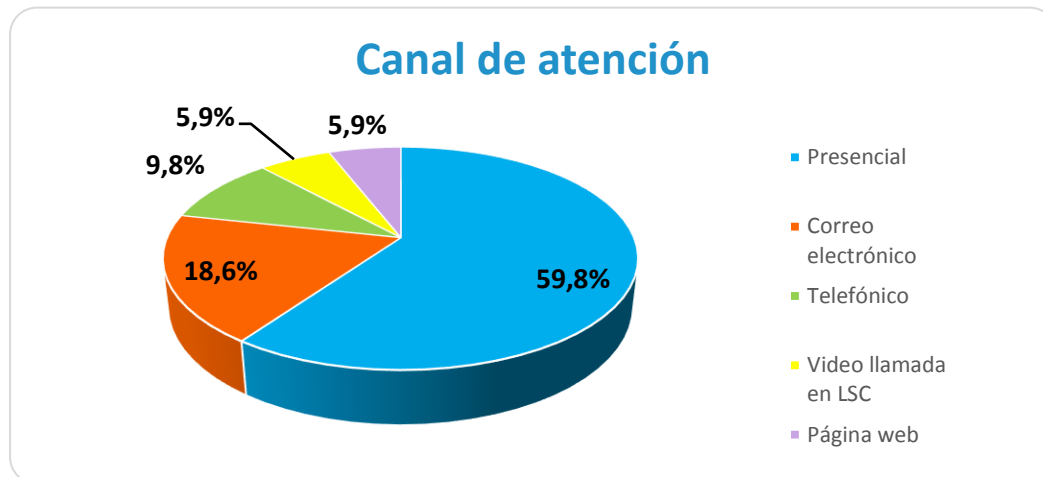
Las encuestas fueron enviadas en los correos electrónicos de las respuestas dadas a las solicitudes, en los que se incluyó el enlace del formulario. Para el canal presencial se pidió al ciudadano diligenciar la encuesta al finalizar la atención.

De las **102** personas que diligenciaron el formulario el **52%**, es decir **53** personas son oyentes y el **48%** que corresponde a **49** 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 **5** de los **6** canales oficiales establecidos por la entidad para gestión de PQRSD.



Se recibieron del canal *Presencial* 61 encuestas que equivalen al **59,8%**; *Correo Electrónico*, 19 encuestas que equivalen al **18,6%**; *Teléfono* 10 encuestas que equivalen al **9,8%**. Siendo estos 3 canales los de más evaluados. De igual forma en un porcentaje menor están los canales *Página Web* con 6 encuestas que equivale al **5,9%**; y *Video llamada en LSC (Skype)* con 6 encuestas equivalente al **5,9%**.

Luego de los resultados reflejados en el informe del *II Semestre de 2018*, en el cual se evidenció una baja recepción de encuestas, se implementaron las siguientes acciones de mejora para el I Semestre 2019:

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 siguiente imagen que tiene como vínculo la encuesta de satisfacción, con el fin de invitar al solicitante al diligenciamiento de las misma:

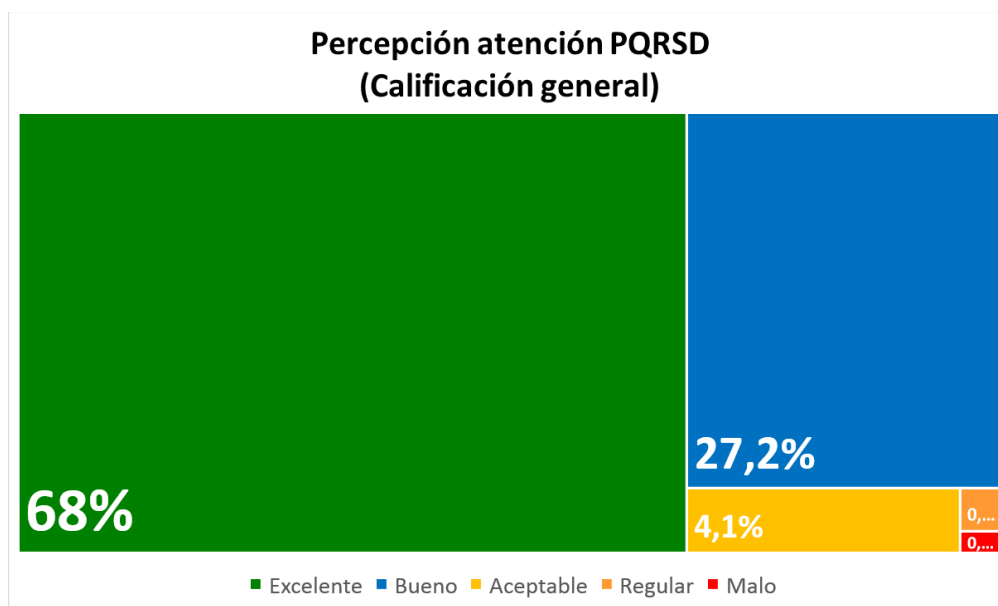


- Se incluyó la imagen anterior con el enlace de la encuesta de satisfacción en la firma de los correos electrónicos de todos los funcionarios de planta y a los contratistas que tienen la responsabilidad de gestionar PQRS, con el fin de enviar la respuesta a los ciudadanos y la encuesta en mismo correo.

3. Resultados Obtenidos

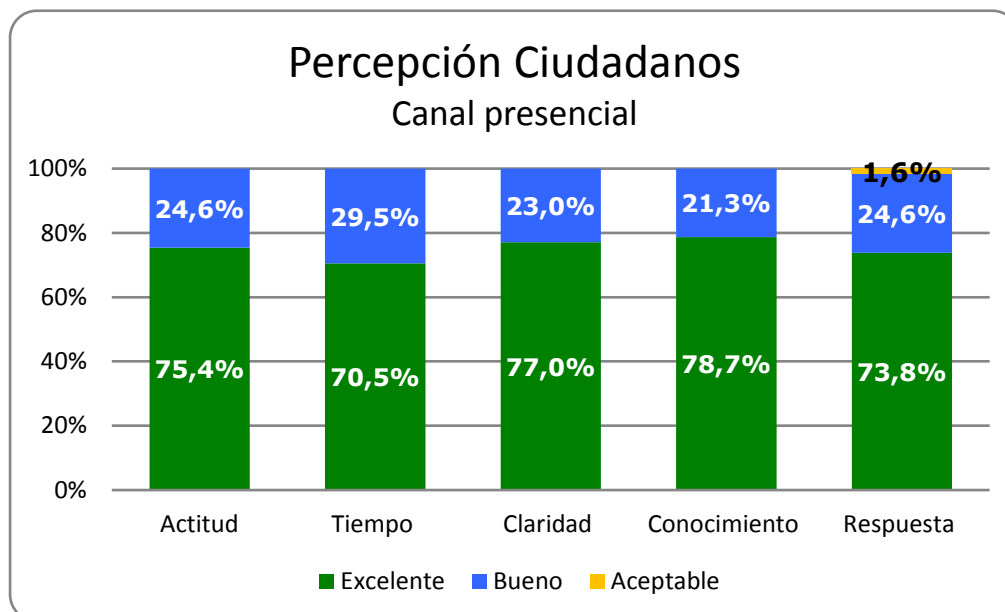
3.1. Calificación General

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 **68%** respondió una calificación de *Excelente*, el **27,2%** de los encuestados considera que la atención es *Buena*, el **4,1%**, percibe una atención *Aceptable*, el **0,4%** 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



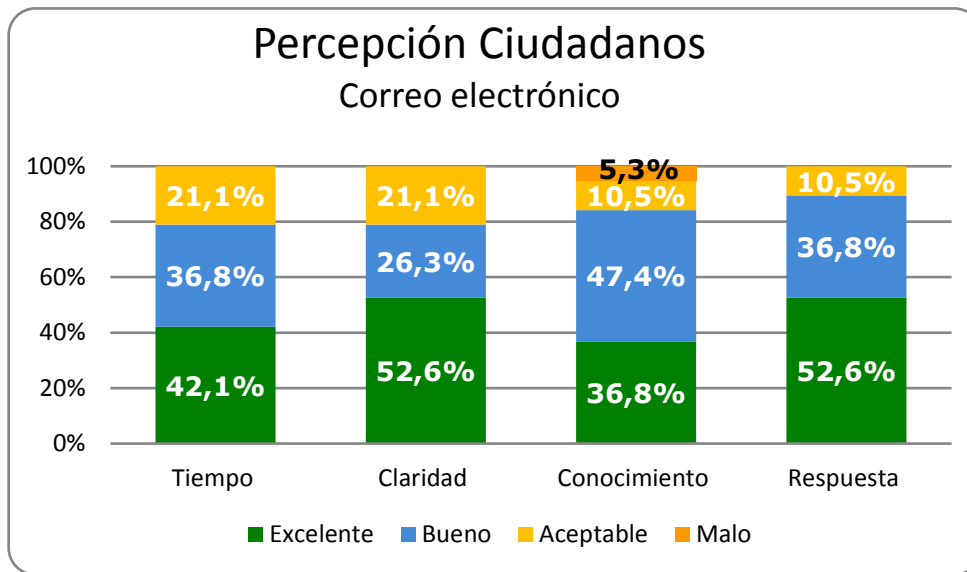
En el canal **presencial** se diligenciaron un total de **61** formularios de encuestas de satisfacción. que corresponden al **59,8%** del total de encuestas recibidas.

Se obtuvo una calificación de **Excelente** en una proporción del **75,4%** para la variable *actitud del servidor público que lo recibió*, un **70,5%** para *tiempo de respuesta a su solicitud*, un **78,3%** *claridad de la información suministrada*, con un **78,7%** *conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta* y un **73,8%** *respuesta a su PQRSD*. Quedando así un promedio de **75,3%**.

Seguido de la calificación de **Bueno** en una proporción del **24,6%** para la variable *actitud del servidor público que lo recibió*, un **29,5%** *tiempo de respuesta a su solicitud*, un **23%** *claridad de la información suministrada*, con un **21,3%** *conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta* y un **24,6%** *respuesta a su PQRSD*. Quedando así un promedio de **24,3%**.

También se observó una calificación de **Aceptable** en una proporción del **1,6%** para la variable *respuesta a su PQRSD*.

3.3. Canal de Correo Electrónico:



En el canal de **correo electrónico** se recibieron un total de **19** encuestas que corresponden al **18,6%** del total de encuestas diligenciadas.

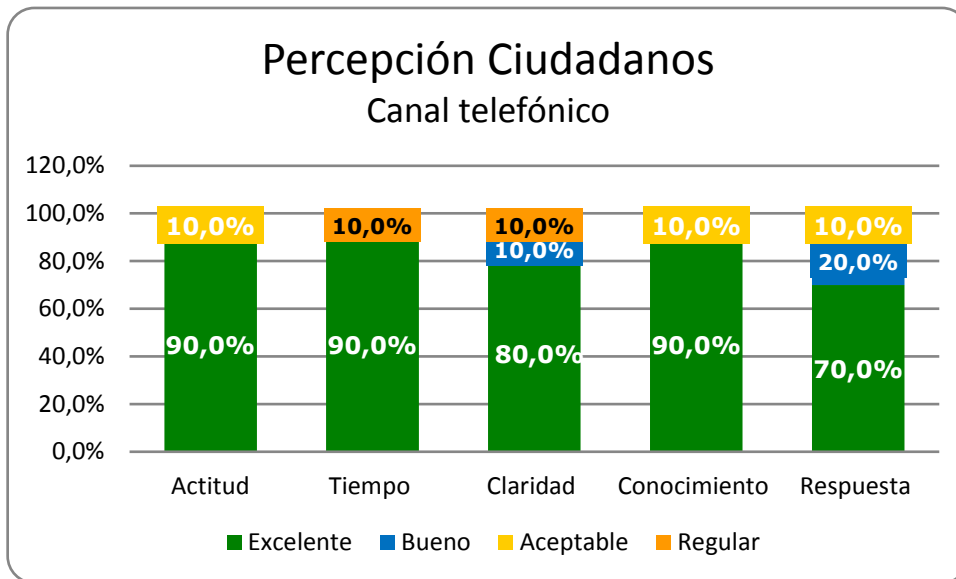
Respecto a la calificación de **Excelente**, para los ítems de *claridad de la información suministrada* y *respuesta a su PQRSD*, se obtuvo el mayor puntaje con un **52,6%**; los ítems en menor escala fueron *tiempo de respuesta* con un **42,1%** y *conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta* con un **36,8%**.

En la calificación de **Bueno**, el ítem de *conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta* obtuvo el mayor porcentaje con un **47,4%**; *tiempo de respuesta a su solicitud* y *respuesta a su PQRSD* Se obtuvo un **36,8%** y finalmente en *claridad de la información suministrada* **26,3%**. Generando un promedio total del **36,8%**.

Para la calificación de **Aceptable**, encontramos que los ítems de *tiempo de respuesta a su solicitud* y *claridad de la información suministrada*, se obtuvo un **21,1%**; para *conocimiento del servidor que lo orientó* y *respuesta a su PQRSD* Se obtuvo un **10,5%**. Dando un porcentaje promedio de **15,8%**.

Finalmente, en la calificación **Malo**, se presentó un porcentaje **5,3%** para la variable *conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta*.

3.4. Canal telefónico:



Para el canal **telefónico** se recibieron un total de **10** encuestas, que corresponden al **9,8%** del total analizado.

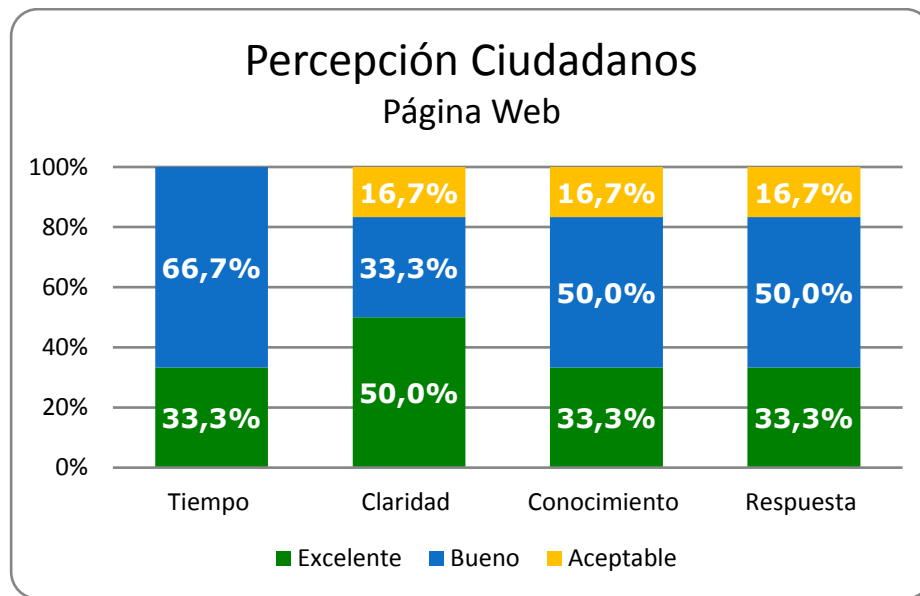
Respecto a la calificación de **Excelente**, las variables *actitud del servidor público que lo atendió*, *tiempo de respuesta a su solicitud* y *conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta* presentaron **90%** cada una; en cuanto *claridad de la información suministrada* presentó un **80%** y *respuesta a su PQRSD* un **70%**. Dando un promedio de calificación del **84%**.

Se observa que en la calificación **Bueno** la variable de *claridad de la información suministrada* obtuvo un **10%** y *respuesta a su PQRSD* un **20%** con un promedio del **6%**.

En cuanto a la calificación **Aceptable** se obtuvo en los ítems *actitud del servidor público que lo atendió*, *conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta* y *respuesta a su PQRSD* un **10%**.

Así mismo se obtuvo la calificación **Regular** para las variables de *tiempo de respuesta a su solicitud* y *claridad de la información suministrada* con un **10%** para cada uno.

3.5. Canal Página Web



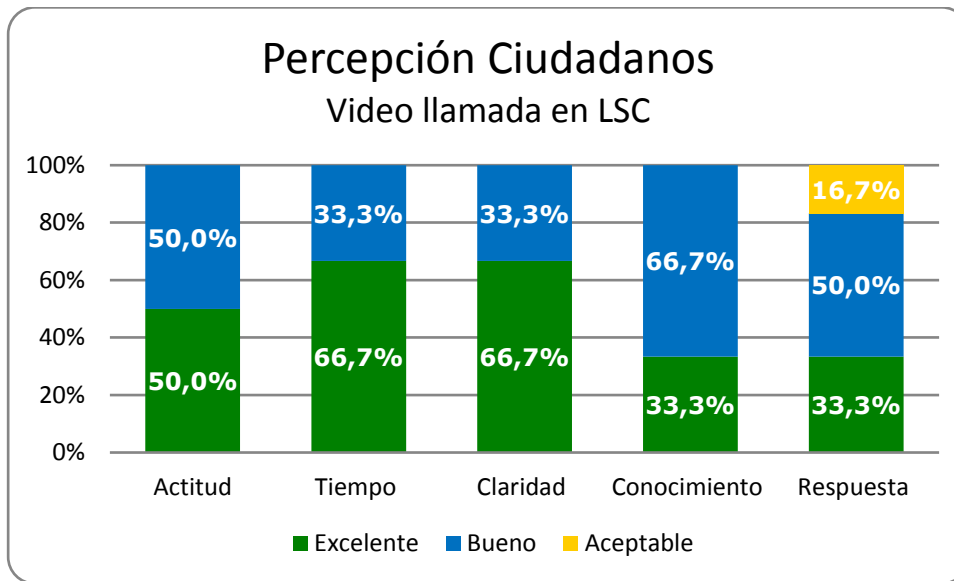
En el canal de **página web** se respondieron **6** encuestas que corresponden al **5,9%** del total de encuestas diligenciadas.

En la calificación de **Excelente**, respecto a la variable de la *claridad de la información suministrada* obtuvo el mayor porcentaje con un **50%**; En cuanto al *tiempo, conocimiento del servidor que lo orientó y respuesta a su PQRSD*, se obtuvo el **33,3%** para cada uno quedando un promedio de **37,5%**.

Para la calificación de **Bueno**, en un porcentaje mayor del **66,7%** se tiene la variable *tiempo de respuesta a su solicitud*; De igual forma con un porcentaje del **50%** encontramos los ítems de *conocimiento del servidor que lo orientó y respuesta a su PQRSD*. Finalmente con un **33,3 %** en *claridad de la información suministrada*. Obteniendo un promedio de calificación del **50%**.

También se observó una calificación de **Aceptable** en una proporción del **16,7%** para los ítems *claridad de la información suministrada, conocimiento del servidor que lo orientó y respuesta a su PQRSD*.

3.6. Canal de video llamada en LSC (Skype)



En el canal de **Video llamada en LSC(Skype)** se respondieron **6** encuestas que corresponden al **5,9%** del total de encuestas diligenciadas.

En la calificación de **Excelente**, respecto a la variable *tiempo de respuesta a su solicitud* y la *claridad de la información suministrada* Se obtuvo los mayores porcentajes con un **66,7%**; En cuanto a la *actitud del servidor público que lo recibió* obtuvo el **50%**; para los ítems *conocimiento del servidor que lo orientó* y *respuesta a su PQRSD* Se obtuvo el **33,3%** para cada uno quedando un promedio de **50%**.

Seguido de la calificación de **Bueno** en un porcentaje mayor del **66,7%** para la variable *conocimiento del servidor que lo orientó*; Seguidamente para los ítems de *actitud del servidor público que lo recibió* y *respuesta a su PQRSD* con un porcentaje del **50%** para cada uno. En menor porcentajes encontramos a *tiempo de respuesta a su solicitud* y *claridad de la información suministrada* con un **33,3 %**. obteniendo un promedio de calificación del **46,7%**.

También se observó una calificación de **Aceptable** en una proporción del **16,7%** para el ítem *respuesta a su PQRSD*.

3.7. ¿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:

- "Tal cual, cómo fue el servidor en cuanto a nosotros fue bastante bueno nos ayudó mucho, y entendimos bastante bien y quedó la información muy clara"
- "Me gusta es que bonito lugar y grande"
- "Es muy bueno actualmente"
- "Agradezco por el buen servicio"

- *"El servicio es eficiente, claro y concreto"*
- *"Me pareció muy buena. Muchas gracias"*
- *"Todo bien en ambiente excelente"*
- *"El servicio del INSOR es bueno. No hay ninguna observación"*
- *"No tengo quejas, el servicio por el momento me ha parecido excelente, muy buena atención y con información clara. Estoy satisfecha"*

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

- *"Quiero proponer que el departamento Vichada no hay colegios sordos, pero si hay gente sordos. Es importante es el proceso de educación allá y atención en la población sorda e intérprete para el colegio"*
- *"Que tenga más amplitud y disponibilidad para el aprendizaje de señas en diferentes instituciones"*
- *"Me parece un buen servicio, sería importante que promovieran espacios y cursos de sensibilización para colegios a nivel distrital con personas oyentes, con el fin de promover la inclusión social de las personas sordas. Así mismo esto promovería la demanda de sus servicios a nivel local y nacional".*
- *"Mas claridad referente a las ayudas que pueden brindar a una persona con discapacidad auditiva para más oportunidades".*
- *"Considero que el servicio que presta es adecuado, se generan puentes y enlaces entre la población sorda y la oyente, sin embargo, como punto de mejora, el INSOR como institución debería tener más reconocimiento en la sociedad en general."*
- *"Sería importante ampliar el servicio de webcam para cualquier tipo de usuario. Es mejor la atención directa."*
- *"Chat virtual en Lengua de Señas Colombiana"*
- *"En plataforma de encuesta de satisfacción la primera paso alguna necesita en lengua de señas, porque algunas palabras no conocen y la segunda paso de calificar es sugerencia es mejor todos los videos con lengua de señas."*
- *Le aconsejo que la encuesta satisfacción como táctico más cómoda y rápido tiempo.*
- *"Falta atención al servicio de cafetería y sugiere que la pintura en la oficina de servicio al Ciudadano"*

Como se observa, las propuestas planteadas por los ciudadanos van enfocadas al fortalecimiento de la gestión en educación, cursos de lengua de señas colombiana, sensibilización respecto a la población sorda; Así mismo se hacen observaciones para la mejora de la encuesta respecto a que incluya Lengua de señas colombiana, que sea más rápida; Se propone un chat virtual en lengua de señas, y que sea para cualquier tipo de usuario. respecto al tema locativo se sugiere pintar la oficina de Servicio al Ciudadano. Para dar respuesta a los comentarios generados por los encuestados, la Subdirección de Gestión Educativa brindó diligentemente información para aclarar las inquietudes.

A lo largo del cuatrienio 2019-2022 la entidad prestará asistencia técnica a todas las entidades territoriales certificadas de Colombia, para la organización de una oferta educativa pertinente para personas sordas. Cada año, el INSOR acompañará a más de 20 Secretarías de Educación mediante un esquema que contempla las acciones que se plantean a continuación, se resalta el hecho de es esta vigencia ya se está trabajando con las autoridades de Vichada:

- Encuentro virtual: reconocimiento del estado actual de la oferta educativa para personas sordas.
- Asesoría virtual: fundamentos administrativos para la organización y fortalecimiento de la oferta educativa para sordos.
- Encuentro presencial: asesoría en torno a la atención educativa de la población sorda y focalización de una necesidad para iniciar un plan de acción que conlleve a darle respuesta.
- Acompañamiento virtual: frente al plan para resolver la necesidad focalizada durante la visita a territorio.

En cuanto a la observación de mayor amplitud y disponibilidad para el aprendizaje de señas en diferentes instituciones, la entidad desde la subdirección de Gestión Educativa realiza acciones tendientes al reconocimiento de la misma en la organización de las instituciones y comunidades educativas.

En consecuencia, en lo que respecta al sector educativo, en el cuatrienio 2019-2022 se tiene programado prestar asistencia técnica continua a 10 entidades territoriales con alta concentración de población sorda. La apuesta, en alianza con las Secretarías de Educación de estos territorios, es consolidar una oferta bilingüe y bicultural, como lo plantea el Decreto 1421 de 2017.

Por lo tanto, parte fundamental de esta apuesta consiste en fortalecer el componente lingüístico en las instituciones educativas (colegios) focalizadas en estas entidades territoriales, de tal forma que se potencien los procesos de enseñanza-aprendizaje para personas sordas tanto en lengua de señas como en español.

Otra de las propuestas sugiere promover espacios y cursos de sensibilización para colegios a nivel distrital con personas oyentes. Al respecto es importante mencionar que el Distrito Capital es una de las 10 entidades territoriales focalizadas en el cuatrienio 2019-2022 para realizar asistencia técnica continua. Además, en 2019 se completó la ejecución de un convenio en el que se trabajaron 3 componentes con la Secretaría de Educación y 10 instituciones educativas focalizadas, para la apropiación de la educación bilingüe y bicultural, cualificación a comunidades educativas y planes individuales de ajustes razonables.

Respecto a la mejora en la accesibilidad en la encuesta de satisfacción, durante este semestre las áreas de Promoción y Desarrollo, Planeación y Sistemas, uno de los asesores de la Dirección y Servicio al Ciudadano trabajaron articuladamente en los ajustes de la encuesta que ahora incluye Lengua de señas colombiana y se encuentra disponible en el siguiente enlace: <https://goo.gl/5LDZVr>

Finalmente en cuanto al chat de lengua de señas, se cuenta con video llamada en lengua de señas colombiana a través de Skype, el cual es atendido por una profesional sorda, sin embargo se está evaluando la viabilidad de la implementación un chat en la página web de la entidad. Así mismo en referencia a la sugerencia de pintar la oficina de Servicio al Ciudadano se está en evaluando su inclusión el programa de mantenimiento de la entidad.

3.8. Observaciones y recomendaciones

Los resultados de la encuesta muestran que en un **95,3%** se obtuvo una atención satisfactoria con calificaciones entre *excelente* y *bueno*, presentando un aumento del **7,3%** con relación al semestre anterior. Así mismo, se recibieron 102 encuestas, presentando un aumento de 74 encuestas con relación al semestre anterior. 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 4,1% de los encuestados consideró la atención en un nivel aceptable, el 0,4% 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: mayor exhaustividad en la clasificación de los ejes temáticos al ingresar las PQRSD; 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.

De otro lado se ve la necesidad de reforzar en todas las áreas de la entidad la importancia del envío de la encuesta de satisfacción en el momento de generar la respuesta a la solicitud, con el fin de obtener mayor información para el análisis de la satisfacción de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor.

Elaboró: Lilibiana Briñez-Coordinadora Servicio al Ciudadano
Patricia Jaraba- Técnico Servicio al Ciudadano

Revisó: Pablo Ordoñez Peña - Secretario General
Natalia Martínez