

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2016

INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS

OBJETO

Conocer el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con relación a los servicios prestados por el Instituto Nacional de Sordos durante el año 2016, con el fin de establecer acciones que mejoren la atención por parte de nuestros funcionarios.¹

FICHA TÉCNICA	
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2016	
INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS - INSOR	
OBJETIVO DE LA ENCUESTA	Conocer el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con relación a los servicios prestados.
QUIEN REALIZA LA ENCUESTA	Oficina de Atención al Ciudadano
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Encuesta virtual
UNIVERSO	Ciudadanos (persona natural y jurídica) que han recibido atención por parte del INSOR.
TAMAÑO REAL	937
CORREOS REBOTADOS	119
DISEÑO MUESTRAL	Muestreo aleatorio
TAMAÑO DE LA MUESTRA	208
MARGEN DE ERROR	6.0%
SERVICIOS ENCUESTADOS	Asesoría, asistencia técnica, venta de publicaciones, préstamo de publicaciones.
PERIODO DE MEDICIÓN	Enero 1 de 2016 a diciembre 5 de 2016
FECHA DE RECOLECCIÓN	Del 6 al 13 de diciembre de 2016

Unidad	Total de población	Tamaño de la muestra	Encuestas recibidas	Participación	Margen de error
Personas a encuestar	937	208	84	40,4%	6,4%
Nivel de confiabilidad	95,0%				
% Margen de error	6,0%				
Tamaño real	937				
Tamaño para un nivel de confianza del 95%	208				

¹ Encuesta de medición de la satisfacción del usuario.

VARIABLES EVALUADAS

CANAL DE CONTACTO: Medio a través del cual se brindó el servicio. Actualmente existen los siguientes canales de atención:

- Presencial
- Telefónico
- Correo electrónico
- Página web
- Skype

TIPO DE SERVICIO PRESTADO: Hace referencia al servicio que recibió el ciudadano por parte del INSOR.

- Asesoría
- Asistencia técnica
- Venta de publicaciones
- Préstamo de publicaciones

HORARIOS DE ATENCIÓN: Evalúa la puntualidad y efectividad de los horarios de atención.

INSTALACIONES: Evalúa el nivel de satisfacción frente a la adecuación de las instalaciones de los usuarios que acudieron al INSOR.

OPORTUNIDAD: Califica el nivel de satisfacción del ciudadano frente al tiempo que tardó la entidad en darle una respuesta a su solicitud.

TRATO: Se evalúa el grado de satisfacción de los ciudadanos frente al trato recibido por el funcionario del INSOR que le brindó la atención.

CALIDAD: Califica el nivel de satisfacción del ciudadano frente a la calidad de la información brindada.

ATENCIÓN TELEFÓNICA: Califica la oportunidad y calidad de la información recibida a través del teléfono oficial del INSOR.

METODOLOGÍA

Se envió por correo electrónico a través de la cuenta de contacto@insor.gov.co el enlace de encuesta con el siguiente mensaje:

“Con el objeto de mejorar la atención a nuestros usuarios, el Instituto Nacional para Sordos – INSOR te invita a calificar nuestro servicio ingresando al siguiente link <https://goo.gl/dFkA5E>. Tu opinión es importante para nosotros.”

ATENCIÓN AL CIUDADANO
República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional
INSOR
Instituto Nacional para Sordos



ENCUESTA DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Señor Usuario:

Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente a los productos y servicios ofrecidos y la calidad del servicio prestado por el INSOR.

***Obligatorio**

Objetivo de la encuesta:
Conocer el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con relación a los servicios prestados.

AVISO DE PRIVACIDAD TRATAMIENTO DATOS PERSONALES INSOR *
Autorizo al Instituto Nacional para Sordos Carrera 19ª No. 78-80 piso 5 y 6 de Bogotá tel. 4842633, para recolectar, almacenar, usar, imprimir, actualizar, los datos diligenciados en este formulario.

Acepto

A. De qué formas ha interactuado con el INSOR. *

Presencial
 Telefónica
 Correo electrónico
 Pagina web
 Skype

B. Tipo de servicio: *

Asesoría
 Asistencia Técnica
 Venta de publicaciones
 Préstamo de publicaciones

Califique el servicio

Califique su percepción del servicio de acuerdo a la siguiente escala:

1= Deficiente
2= Aceptable
3= Bueno
4= Excelente

NA= Si el criterio No Aplica por el tipo de atención recibida.

Criterio *

	1	2	3	4	NA
1. ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?	<input type="radio"/>				
2. ¿Considera que las instalaciones de las oficinas donde lo atendieron están adecuadas a sus necesidades?	<input type="radio"/>				
3. ¿La atención que se le prestó fue oportuna y a tiempo?	<input type="radio"/>				
4. ¿Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios de la entidad?	<input type="radio"/>				
5. ¿Cómo califica su satisfacción respecto al producto o servicio prestado?	<input type="radio"/>				
6. Si ha establecido comunicación telefónica con el Insor, como califica la atención en términos de rapidez y calidad.	<input type="radio"/>				

¿Tiene algún comentario o sugerencia, para mejorar el servicio en la Entidad?

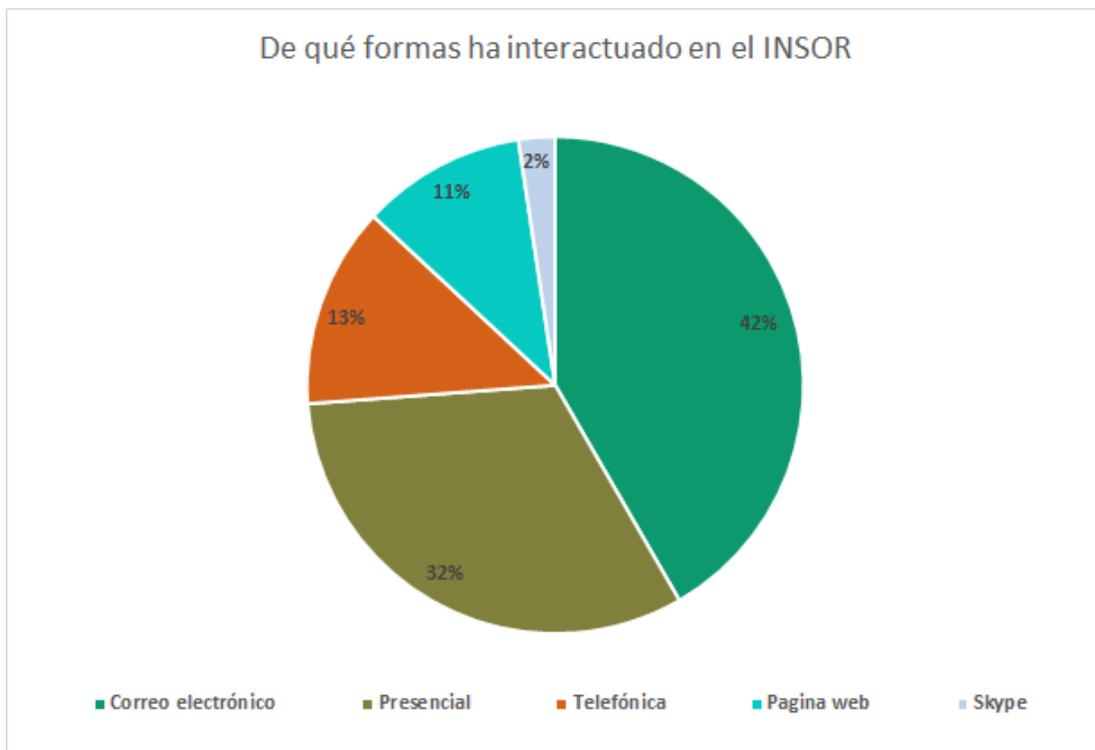
RESULTADO DE LA ENCUESTA

CANALES FRECUENTADOS

A. De qué formas ha interactuado con el INSOR

De qué formas ha interactuado con el INSOR.	Cantidad	%
Correo electrónico	35	42%
Presencial	27	32%
Telefónica	11	13%
Página web	9	11%
Skype	2	2%
Total general	84	

Gráfica 1



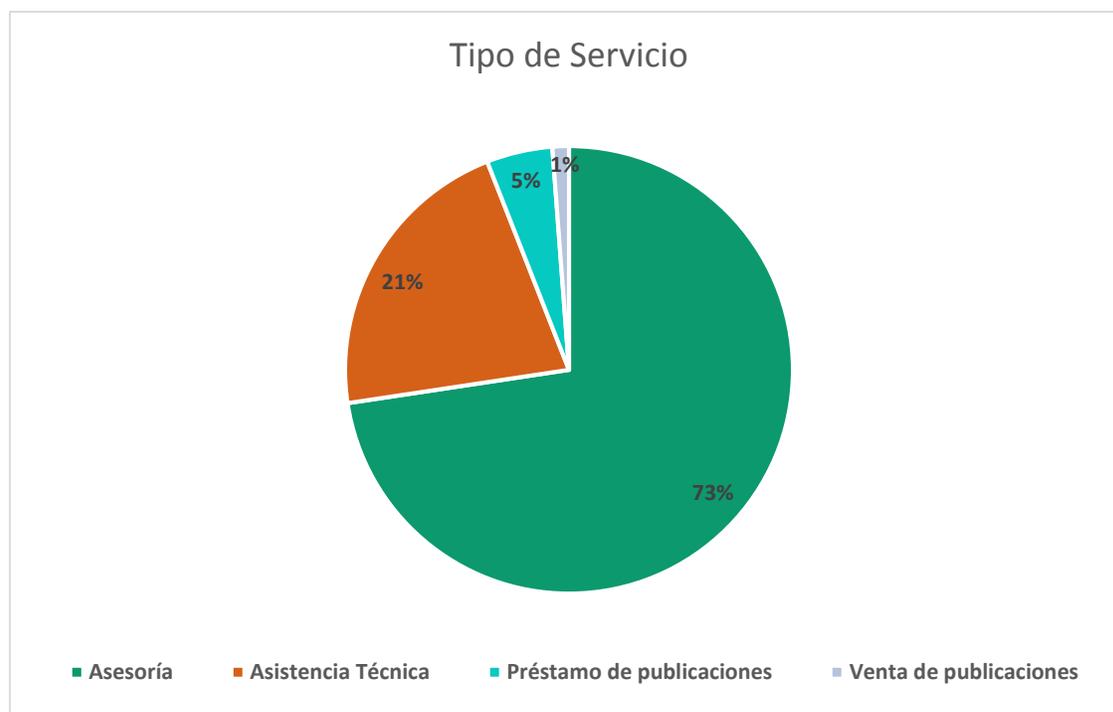
De acuerdo a los resultados de la muestra recolectada, el correo electrónico es el canal que más han frecuentado los ciudadanos con un 42% seguido del canal presencial con un 32%, el canal skype es uno de los canales menos frecuentado.

TIPO DE SERVICIO PRESTADO

B. Tipo de servicio

Tipo de servicio	Cantidad	%
Asesoría	61	73%
Asistencia Técnica	18	21%
Préstamo de publicaciones	4	5%
Venta de publicaciones	1	1%
Total general	84	

Gráfica 2



Conforme a los resultados recolectados en la encuesta de satisfacción, se evidencia que los servicios de asesoría y asistencia técnica son los más solicitados con un 73% y 21% correspondientemente mientras que la venta de publicaciones tuvo un 1%.

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

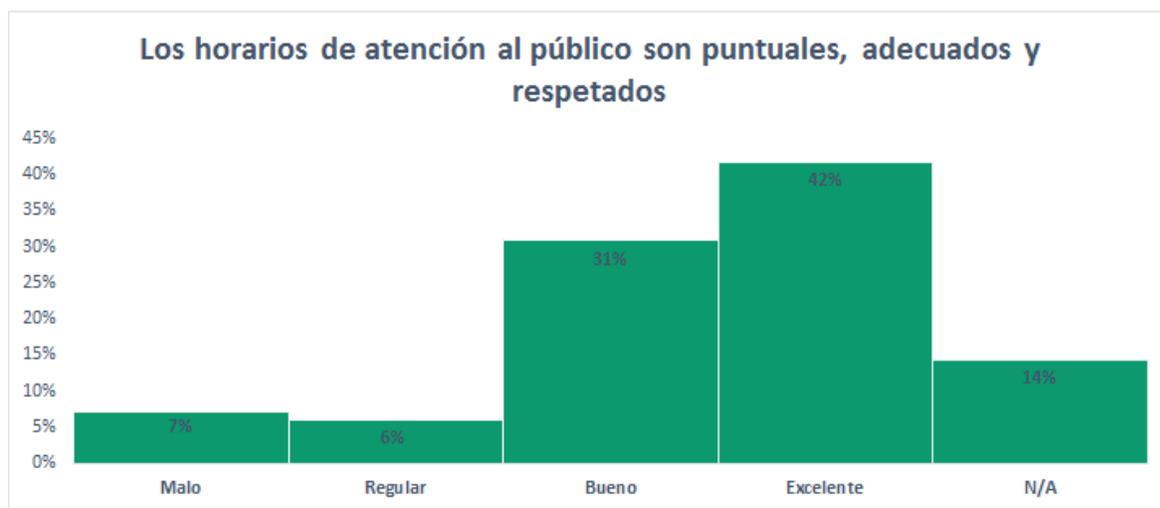
Califica la percepción que tiene el ciudadano del servicio prestado.

1. Horarios de atención

¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?

	Calificación	Cantidad	%
Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados	Malo	6	7%
	Regular	5	6%
	Bueno	26	31%
	Excelente	35	42%
	N/A	12	14%
Total general		84	

Gráfica 3



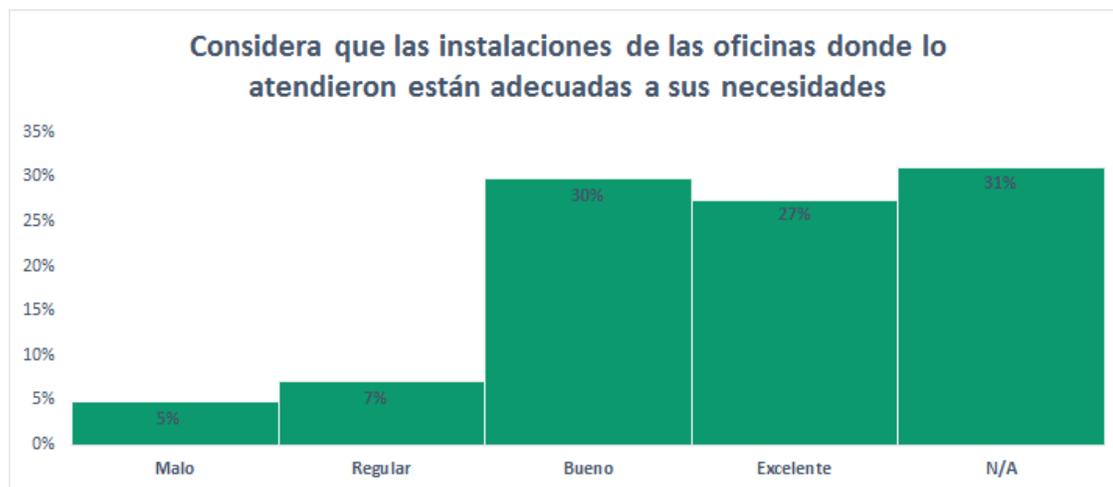
Para el 42% de los ciudadanos los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados con una calificación de excelente, para el 31% de los encuestados el horario es bueno y para el 7% es malo.

2. Instalaciones

¿Considera que las instalaciones de las oficinas donde lo atendieron están adecuadas a sus necesidades.

Considera que las instalaciones de las oficinas donde lo atendieron están adecuadas a sus necesidades	Calificación	Cantidad	%
	Malo	4	5%
	Regular	6	7%
	Bueno	25	30%
	Excelente	23	27%
	N/A	26	31%
Total general		84	

Gráfica 4



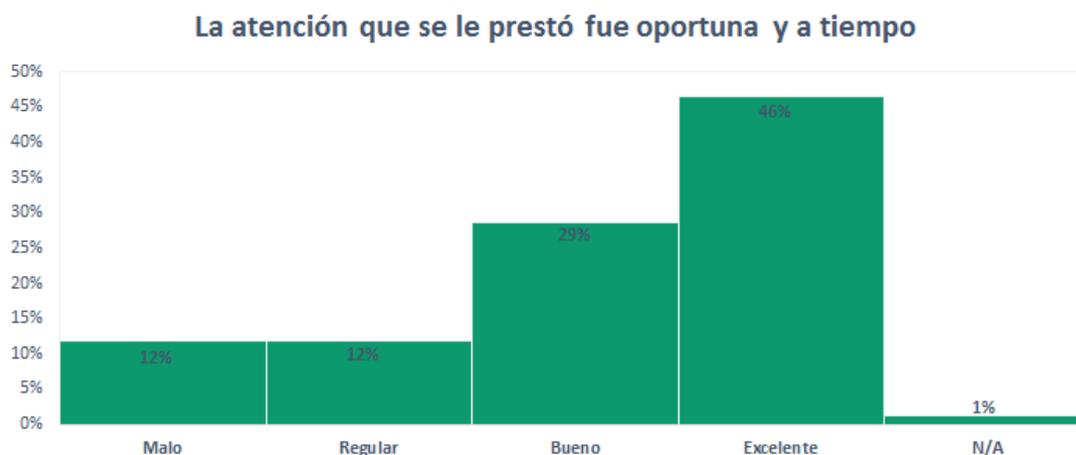
De acuerdo con la encuesta, el 30% de los ciudadanos cree que las instalaciones son excelentes, seguido de un 27% que considera que son buenas y un 7% considera que son malas.

3. Oportunidad

¿La atención que se le prestó fue oportuna y a tiempo?

	Calificación	Cantidad	%
La atención que se le prestó fue oportuna y a tiempo	Malo	10	12%
	Regular	10	12%
	Bueno	24	29%
	Excelente	39	46%
	N/A	1	1%
Total general		84	

Gráfica 5



Se preguntó a los ciudadanos si la atención prestada fue oportuna y a tiempo y el 46% de los encuestados respondió que fue excelente, seguido del 29% que considera que fue buena y un 12% respondió que fue regular y malo equitativamente.

4. Trato

¿Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios de la entidad?

Califique el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios de la entidad	Calificación	Cantidad	%
	Malo	10	12%
	Regular	4	5%
	Bueno	25	30%
	Excelente	42	50%
	N/A	3	4%
Total general		84	

Gráfica 6



Se preguntó a los ciudadanos sobre el trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios de la entidad, a lo que respondieron los encuestados en un 50% que fue excelente, el 30% lo considera bueno, un 5% regular mientras que un 12% cree que fue malo.

5. Calidad

¿Cómo califica su satisfacción respecto al producto o servicio prestado?

Cómo califica su satisfacción respecto al producto o servicio prestado	Calificación	Cantidad	%
	Malo	14	17%
	Regular	5	6%
	Bueno	28	33%
	Excelente	33	39%
	N/A	4	5%
Total general		84	

Gráfica 7



Según la encuesta aplicada, el 39% de los ciudadanos califica la satisfacción respecto al producto o servicio prestado como excelente, el 33% lo califica bueno y con un 17% califican el servicio como malo.

6. Atención telefónica

Si ha establecido comunicación telefónica con el Insor, cómo califica la atención en términos de rapidez y calidad.

Si ha establecido comunicación telefónica con el INSOR, como califica la atención en términos de rapidez y calidad	Calificación	Cantidad	%
	Malo	10	12%
	Regular	9	11%
	Bueno	21	25%
	Excelente	32	38%
	N/A	12	14%
Total general		84	

Gráfica 8



Se preguntó a los ciudadanos cómo califica la atención en términos de rapidez y calidad en la atención telefónica a lo que el 38% de los ciudadanos respondió que ha sido excelente, el 25% bueno, el 11% regular y el 12% malo.

Comentarios adicionales

¿Tiene algún comentario o sugerencia, para mejorar el servicio en la Entidad?

Comentarios positivos

- Desde el año anterior la atención y asesoría ha mejorado muchísimo, quiero felicitar a la Directora por su buena gestión y como movimiento de intérpretes agradecemos profundamente su interés en cualificar y reconocer nuestra profesión que redundará en beneficio para la comunidad Sorda.
- Muy agradecida por el apoyo ofrecido por las funcionarias de Insor.
- Excelente atención, oportuna, ágil tanto por teléfono como por correo.
- Gracias Insor por apoyar a que los niños sordos puedan estudiar en el colegio.

Sugerencias

- Ampliar o apoyar investigaciones educativas con respecto a la educación de los niños sordos.
- Necesitan seguir mejorando en la atención y servicios prestados, sobre todo en los municipios y no sólo en las ciudades capitales.

Comentarios Negativos

- Cumplir con lo programado, porque aplazar la agenda es falta de respeto y daña la imagen de INSOR.
- No hay acompañamiento para el aprendizaje de Lenguaje de señas, sólo dicen: "descargue el libro de nuestra página".
- Llevé varias hojas de vida al Insor pero no ha respondido nada para trabajar en la empresa.
- Se solicitó una asesoría en el tema de traducción de un vídeo promocional del Ministerio de Justicia, pero por temas de tiempo no se pudo concretar ningún servicio.
- Hace más de 1 mes he tratado de buscar asesoría... Nadie contesta.. No me han respondido las comunicaciones... Muy mal servicio.

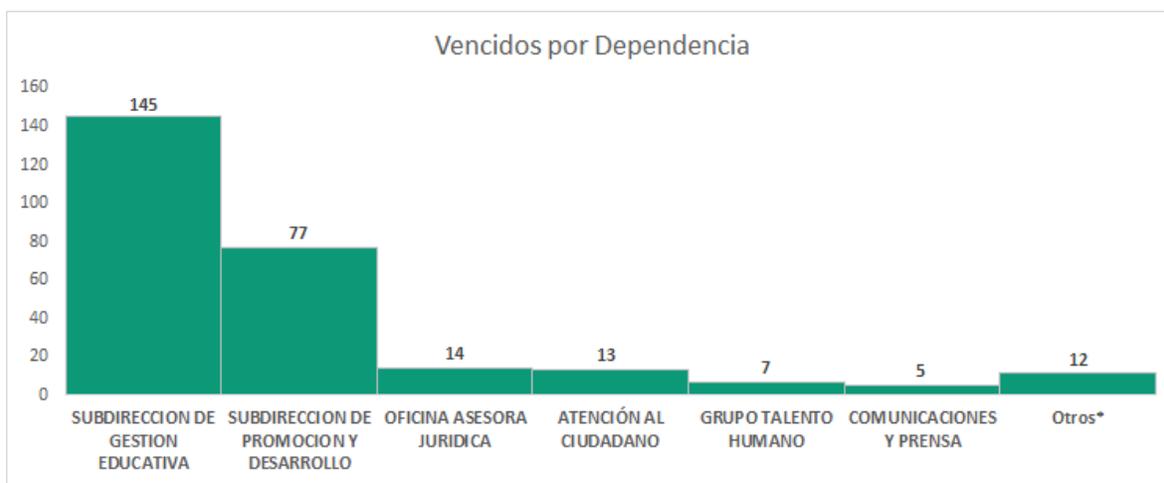
ANÁLISIS FRENTE A LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

Dado que muchos ciudadanos manifestaron su inconformidad en cuanto al tiempo de respuesta, a continuación se muestra un análisis desde el 1 de enero de 2016 a 5 de diciembre de 2016 respecto a los requerimientos vencidos por dependencia.

Dependencias	Cantidad	%
SUBDIRECCION DE GESTION EDUCATIVA	145	53,1%
SUBDIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO	77	28,2%
OFICINA ASESORA JURIDICA	14	5,1%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	13	4,8%
GRUPO TALENTO HUMANO	7	2,6%
COMUNICACIONES Y PRENSA	5	1,8%
Otros*	12	4,4%
Total general	273	

*Incluye (ASESOR DIRECCION, DIRECCION GENERAL, GRUPO ADMINISTRATIVO, GRUPO FINANCIERO, OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS y TU HORA CON MARCELA)

Gráfica 9

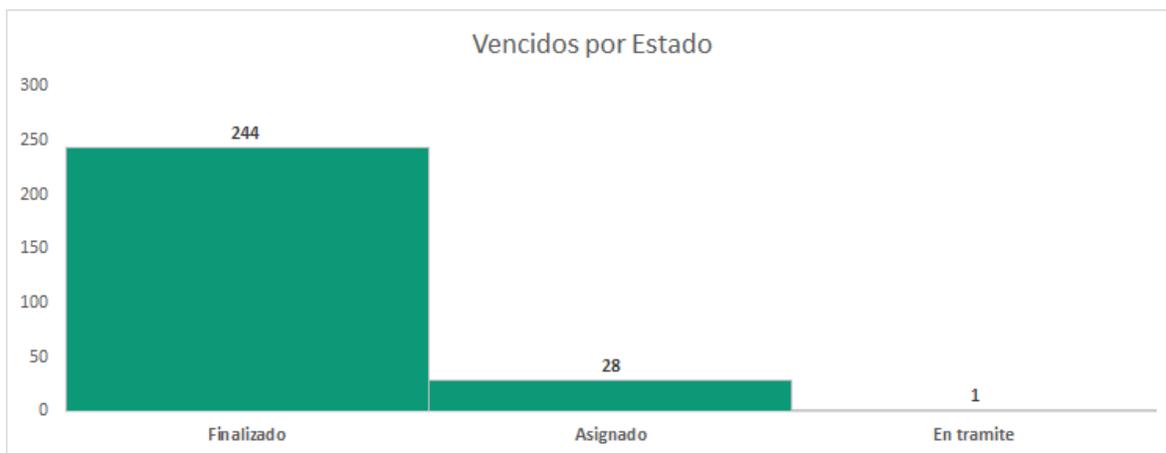


Se puede evidenciar que de los 273 requerimientos vencidos a 5 de diciembre de 2016, corresponde el 53.1% a la Subdirección de gestión educativa con 145 casos vencidos, por su parte la Subdirección de Promoción y Desarrollo tiene el 28.2% con 77 casos vencidos, la Oficina Asesora Jurídica con un 5.1% tuvo 14 casos vencidos y la Oficina de Atención al ciudadano tuvo 13 casos vencidos representados en un 4.8%.

De los 273 casos vencidos, se hizo un análisis de dichos requerimientos con el fin de hacer un seguimiento y verificar el estado de los mismos.

Estado	Cantidad	%
Finalizado	244	89,4%
Asignado	28	10,3%
En tramite	1	0,4%
Total general	273	

Gráfica 10



Tal como muestra la gráfica, de los 273 casos vencidos 244 casos ya fueron finalizados con respuestas de fondo y 29 casos aun se encuentran asignados y en trámite.

CONCLUSIONES

- El correo electrónico y la atención presencial son los canales más frecuentados por los ciudadanos, mientras que el canal telefónico, la web y el skype son los menos frecuentados.
- La asesoría y asistencia técnica son los servicios más solicitados por los usuarios mientras que la venta y préstamo de publicaciones no son tan recurrentes por los usuarios.
- Para la mayoría de los ciudadanos los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados.
- La mayoría de los usuarios considera que las instalaciones de las oficinas donde son atendidos están adecuadas a sus necesidades.
- Los ciudadanos consideran que la atención prestada es oportuna y a tiempo.
- La gran parte de los encuestados considera que es bueno el trato y la atención recibida por parte de los funcionarios de la entidad.
- Frente a la satisfacción respecto al producto o servicio prestado, la mayoría de los ciudadanos cree que es buena.
- De los ciudadanos que han utilizado el canal telefónico la mayoría califica cómo buena la atención en términos de rapidez y calidad.
- Aunque los puntos evaluados en su mayoría representa una calificación buena y excelente, los porcentajes de calificación mala y regular son notorios.
- La mayor insatisfacción se presenta frente a la oportunidad en la atención y la satisfacción del servicio recibido.

SUGERENCIAS

- Hacer más visible el canal de Skype ya que es una de las herramientas más viables para la interacción con los sordos del país y es uno de los canales menos frecuentados.

- Los servicios de préstamo y venta de publicaciones nos son tan utilizados por los ciudadanos por lo que es importante evaluar si es que los ciudadanos no conocen que existen esos servicios o no existen los suficientes recursos para continuar prestando dichos servicios.
- Es indispensable que desde la oficina de atención al ciudadano y en colaboración con las subdirecciones y control interno disciplinario, se haga un seguimiento semanal y constante a los tiempos de respuesta ya que se pueden estar vulnerando derechos e incurriendo en faltas disciplinarias por no contestar a tiempo los requerimientos ciudadanos.
- Se debe realizar constante capacitación a todos los funcionarios del INSOR en temas de atención al ciudadano ya que es una responsabilidad transversal a la entidad y se debe tener en cuenta no solo los requerimientos legales frente a los tiempos sino a la amabilidad y trato que reciban los ciudadanos.
- Es indispensable hacer un análisis de los servicios prestados por el INSOR para evaluar e implementar mejoras frente a temas como racionalización del servicio, amabilidad, oportunidad y alcance.

Elaboró:	Angélica Sofía Clavijo Castañeda	Revisó:	Bibiana Jaqueline Prado	Aprobó:	Sandra Lady Moreno
Cargo:	Contratista – Profesional especializado de atención al ciudadano	Cargo:	Profesional Universitario de Atención al ciudadano	Cargo:	Coordinadora del Grupo de Gestión de Talento Humano
Fecha:	Diciembre 15 de 2016	Fecha:	Diciembre 16 de 2016	Fecha:	