

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional



INFORME: SATISFACCIÓN DE USUARIOS INSOR

Segundo semestre 2018

Autor: Oficina de Servicio al Ciudadano

Fecha: enero de 2019



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINEDUCACIÓN





Contenido

1. Introducción	3
2. Población encuestada.....	3
3. Resultados obtenidos	4
3.1 Calificación general	4
3.2 Canal presencial	5
3.3 Canal telefónico:	6
3.4 Canal de Correo Electrónico:	6
3.5 Canal Página Web.....	7
3.6 Canal de correo certificado:	8
3.7 Canal de video llamada en LSC:	8
3.8 ¿Cómo le gustaría que fuera el servicio que presta el INSOR?	8
4. Observaciones generales.....	9



1. Introducción

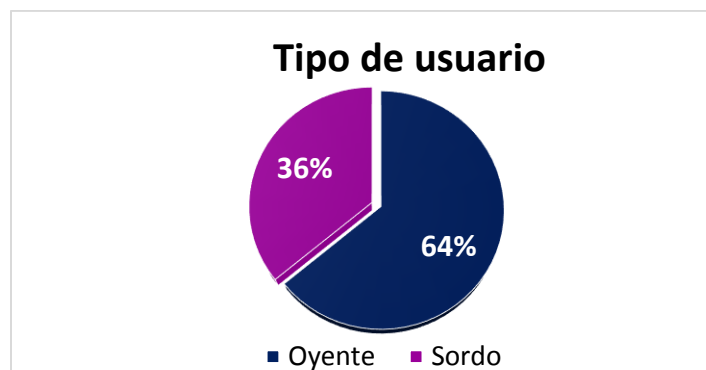
El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, en cumplimiento de su misión: “Orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia” y de lo estipulado en por la Ley de Transparencia y el Derecho a la Información 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 2018.

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 de la aplicación de una encuesta realizada entre el 6 y el 29 de diciembre del 2018, la cual contiene categorías tales como población encuestada, percepción sobre la atención recibida por las diferentes áreas de la entidad a través de los canales establecidos actualmente que son: presencial, telefónico, correo electrónico, página web, correo certificado y 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, así como una pregunta abierta sobre como le gustaría que fuera el servicio que presta el INSOR.

2. Población encuestada

Durante el segundo semestre de 2018 se recibieron 816 PQRSD (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) a través de los diferentes canales destinados por la entidad y se enviaron 670 correos a través de la cuenta contacto@insor.gov.co, de los cuales se recibieron 28 formularios diligenciados lo equivale a una muestra del 4% de las encuestas enviadas.





De las 28 personas que diligenciaron el formulario el 36%, es decir 10 personas, son sordas y 18 personas que corresponden al 64% son oyentes.

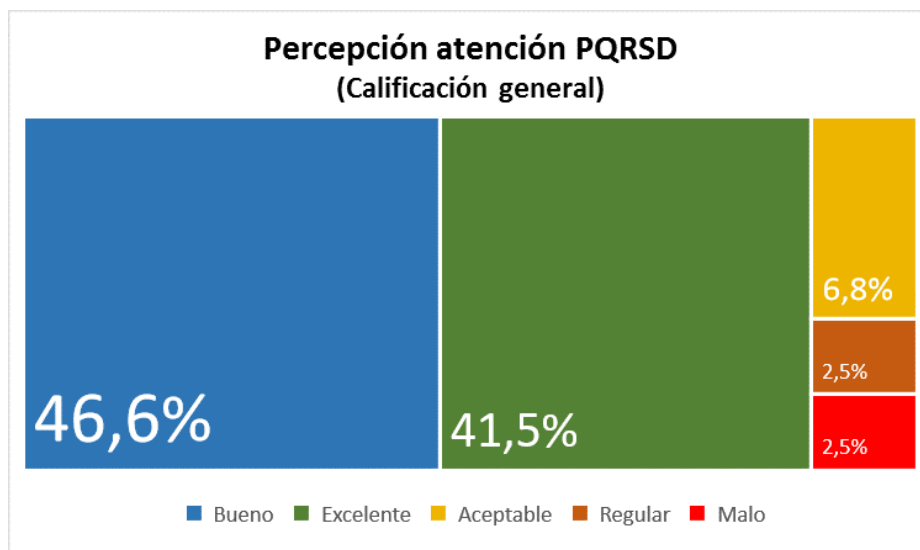
Dada la baja participación de los ciudadanos en esta encuesta, se han venido implementando estrategias para aumentar dicha participación. Entre las acciones realizadas se encuentra el ajuste de la encuesta para reducir el número de preguntas y redactarla en lenguaje más claro, y un pilotaje desde el área de Servicio al Ciudadano que consistió en el envío del enlace correspondiente a la encuesta, en el mismo correo de la respuesta, con el objetivo de disminuir el lapso de tiempo entre la calificación del ciudadano y su experiencia con la entidad.

En este pilotaje se pudo observar que hubo pocas respuestas por parte de los ciudadanos. En algunos casos de atención presencial las personas manifestaron no contar con el tiempo para su diligenciamiento y a finales del mes de diciembre disminuyó considerablemente el flujo de ciudadanos.

3. Resultados obtenidos

3.1 Calificación general

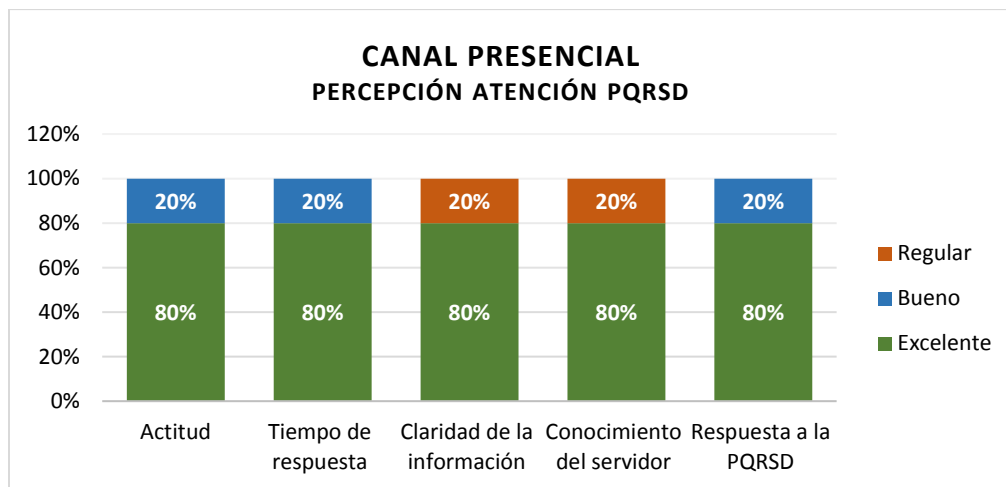
Esta calificación busca medir la percepción sobre la atención recibida por las diferentes áreas de la entidad a través de los canales establecidos actualmente que son: presencial, telefónico, correo electrónico, página web, correo certificado y video llamada en LSC (Skype) en el que se contemplan aspectos 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 obtenidos al realizar la ponderación de los resultados obtenidos en la encuesta, se evidencia que un 88% se obtuvo una calificación de excelente y bueno. Se observó que el 46,6% de los encuestados considera que la atención es buena, el 41,5% considera que es excelente, el 6,8 percibe una atención aceptable, el 2,5% percibe que es regular y el restante 2,5% percibe que es mala, lo que evidencia una oportunidad de mejora.

3.2 Canal presencial



En el canal presencial se respondieron un total de 5 encuestas que corresponden al 18% del total de encuestas diligenciadas.

Se obtuvo una calificación de excelente en una proporción del 80% para las variables *actitud del servidor público que lo recibió, tiempo de respuesta a su solicitud, claridad de la información suministrada, conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta y respuesta a su PQRSD*.

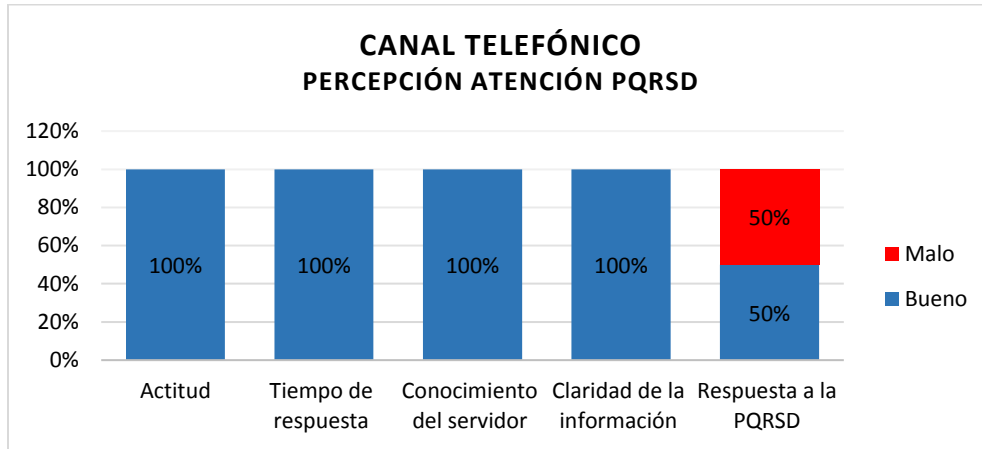
Seguido de la calificación de bueno para el 20% restante de las variables *actitud del servidor público que lo recibió, tiempo de respuesta a su solicitud y respuesta a su PQRSD*

También se observó una calificación de regular en un 20% en las variables de *claridad de la información suministrada, conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta*, evidenciando una oportunidad de mejora.

Es importante mencionar que, en el mes de diciembre, con el fin de aumentar el nivel de respuestas en el área de atención presencial se instaló un equipo de cómputo exclusivamente para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.



3.3 Canal telefónico:

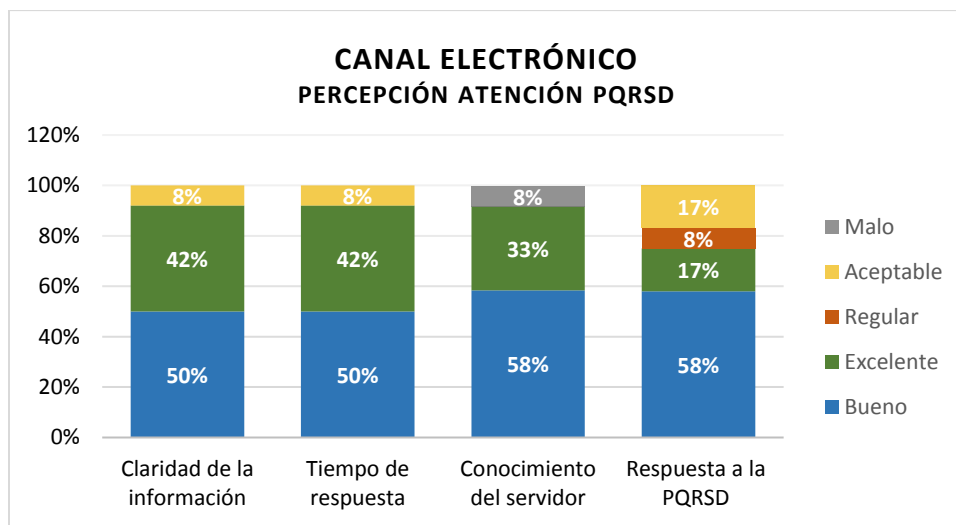


En el canal telefónico se respondieron un total de 2 encuestas que corresponden al 7% del total analizado.

En relación a la *actitud del servidor público que lo atendió, tiempo de respuesta a su solicitud, conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta y claridad de la información suministrada* la calificación de Excelente fue la que obtuvo la mayor calificación con el (100%).

Se observa que 1 persona calificó como mala la respuesta dada a su requerimiento arrojando un 50% en la calificación total de este ítem, para ello se realizará el seguimiento pertinente que permita identificar la causa de la inconformidad del ciudadano.

3.4 Canal de Correo Electrónico:



En el canal de correo electrónico se respondieron un total de 12 encuestas que corresponden al 42% del total de encuestas diligenciadas.

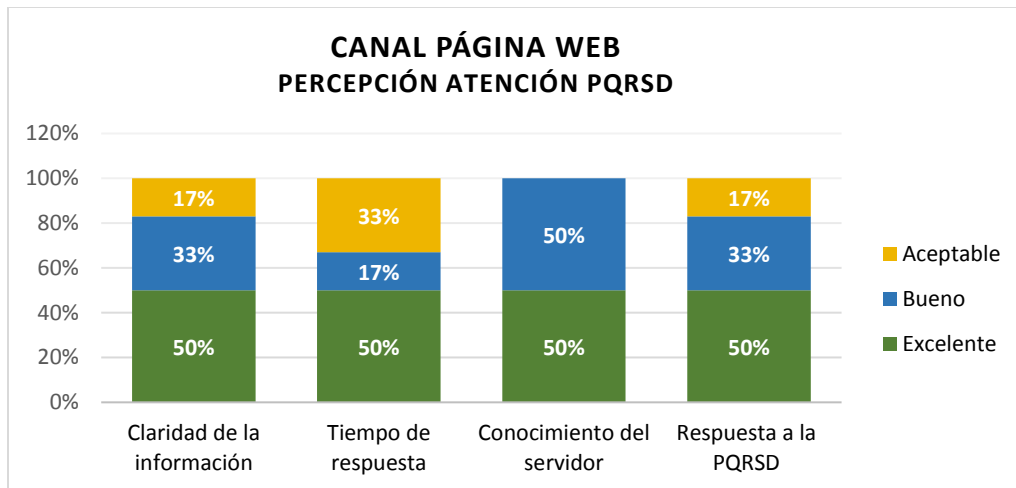


La claridad de la información suministrada y el tiempo de respuesta, fueron calificados con bueno en 50%, excelente 42% y aceptable con 8%, evidenciando una oportunidad de mejora.

Sobre el conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta la calificación de bueno con el 58%, seguido de excelente con el 33% y malo con 8%, evidenciando oportunidad de mejora.

Finalmente, en cuanto a la respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia (PQRSD), fue bueno con el 58%. El segundo lugar lo ocupó la calificación de bueno con el (17%), aceptable con 17% y regular con 8%, evidenciando una oportunidad de mejora.

3.5 Canal Página Web



En el canal de página web se respondieron 6 encuestas que corresponden al 21% del total de encuestas diligenciadas.

Respecto a la variable de la claridad de la información suministrada, el 50% de los usuarios la calificaron como excelente, el 33% la calificó como buena y el 17% como aceptable.

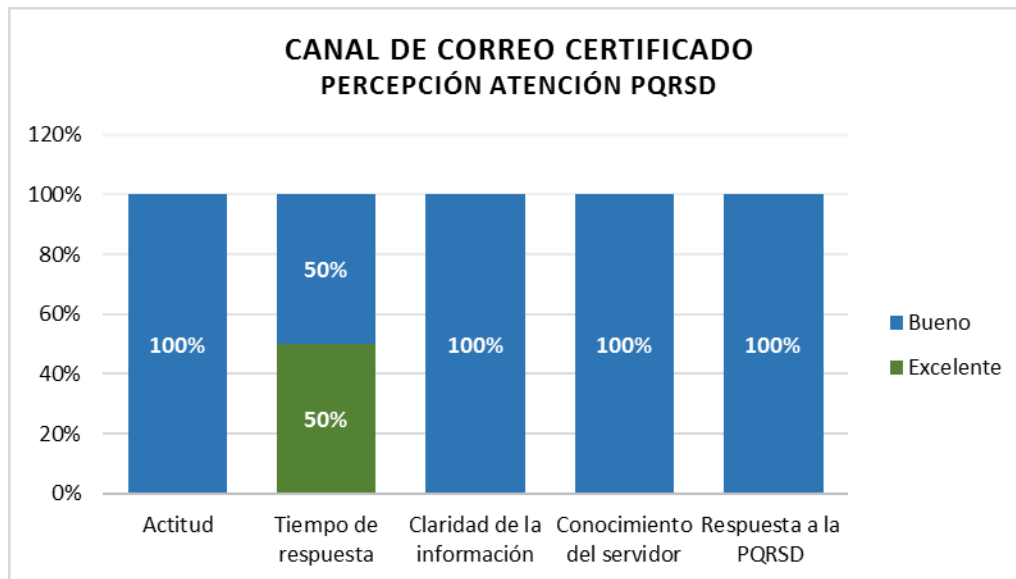
El tiempo de respuesta a su solicitud, fue calificada por el 50% como excelente, el 33% como aceptable y el 17% como bueno.

En la variable sobre el conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta la calificación de excelente y bueno tuvieron la misma calificación con el 50%.

Respecto a la variable de la respuesta a su PQRSD, la mayor calificación fue de excelente con el 50%, seguido de bueno con el 33% y el 17% como aceptable, evidenciando una oportunidad de mejora.



3.6 Canal de correo certificado:



En el canal de correo certificado se respondieron un total de 2 encuestas que corresponden al 7% del total de encuestas diligenciadas.

En relación a la *actitud del servidor público que lo recibió, claridad de la información suministrada, conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta y respuesta a PQRSD*, se observó una calificación del 100% como bueno.

Por su parte, sobre el *tiempo de respuesta a su solicitud*, se evidencia una calificación de 50% como excelente y 50% como buena.

3.7 Canal de video llamada en LSC:

Inicialmente se observó una respuesta de un ciudadano sordo para el canal de video chat en LSC (Skype), sin embargo, al realizar la verificación con el Sistema de gestión ORFEO, se evidenció que el canal de atención había sido presencial, debido a que algunas variables cambian de acuerdo al canal, se efectuó comunicación con el ciudadano para verificar su percepción.

En esta comunicación realizada por videollamada, el ciudadano manifestó no tener claridad en el diligenciamiento de la encuesta evidenciando la necesidad de realizar la encuesta en Lengua de Señas Colombiana, con el objetivo de mejorar la comunicación y la certeza de las respuestas de la población sorda.

3.8 ¿Cómo le gustaría que fuera el servicio que presta el INSOR?

En relación a la pregunta final de la encuesta, algunas de las respuestas de los ciudadanos estuvieron encaminadas a felicitar al INSOR por la gestión que han realizado y que resalta el buen servicio prestado y en otros casos se comentó que le gustaría que el servicio fuera un poco más ágil y que les gustaría que el



INSOR ayudara a generar mayor empleo, generar mayores oportunidades a los intérpretes, y que todos aprendan LSC, así como la implementación de una app interactiva para el aprendizaje de lengua de señas colombiana.

4. Observaciones generales

En términos generales los resultados de la encuesta muestran que un 88% se obtuvo una calificación de excelente y bueno. Se observó que el 46,6% de los encuestados considera que la atención es buena, el 41,5% considera que es excelente, el 6,8 percibe una atención aceptable, el 2,5% percibe que es regular y el restante 2,5% percibe que es mala.

Se evidenció la necesidad de realizar la encuesta en Lengua de Señas Colombiana, con el objetivo de mejorar la comunicación con la población sorda.

De acuerdo a las calificaciones obtenidas se realizará un análisis de causas para identificar acciones de mejora pertinentes que mejoren la atención a peticiones, quejas, reclamos y denuncias -PQRSD en la entidad en beneficio de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor.

El proceso de la encuesta de satisfacción se encuentra en constante innovación, con el propósito de afinar los instrumentos de medición de la satisfacción de ciudadanos frente a la atención en PQRSD.

Elaboró: Sandra Liliana Galindo Cubillos- Profesional Servicio al Ciudadano.

Revisó: Liliana Andrea Briñez Molina- Coordinadora Servicio al Ciudadano.

Aprobó: Pablo Ordoñez Peña- Secretario General.