

República de Colombia  
Ministerio de Educación Nacional



# INFORME: SATISFACCIÓN DE USUARIOS INSOR

Primer semestre 2018

*Autor: Oficina de Servicio al Ciudadano*

**Fecha: Julio de 2018**

## Contenido

Introducción .....	3
1. Población encuestada .....	4
2. Resultados obtenidos .....	5
2.1 Número de encuestas con calificación satisfactoria.....	5
2.2 Estadísticas de las respuestas de los ciudadanos por cada canal de atención	6
2.2.1 Canal presencial: .....	6
2.2.2 Canal telefónico:.....	7
2.2.3 Canal de Correo Electrónico: .....	8
2.2.4 Canal de Correo certificado:.....	9
2.2.5 Canal de Página Web:.....	10
2.2.6 Video chat en LSC (Skype): .....	11
3. Observaciones generales: .....	12

## Introducción

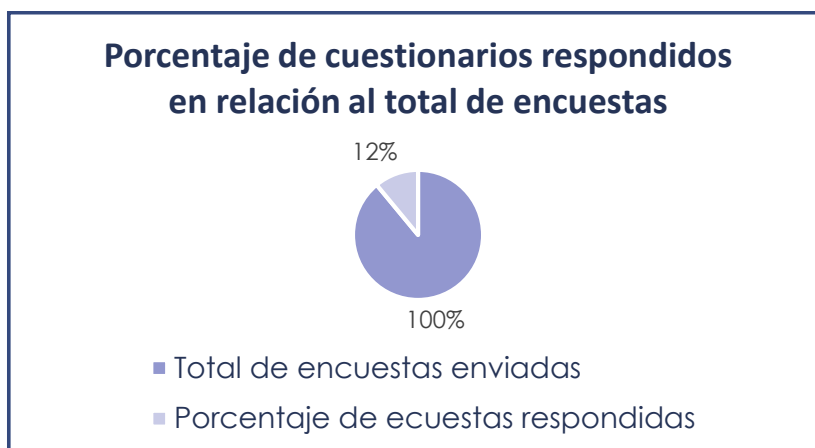
El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, en cumplimiento de su misión: “Orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia” y de lo estipulado en por la Ley de Transparencia y el Derecho a la Información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

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

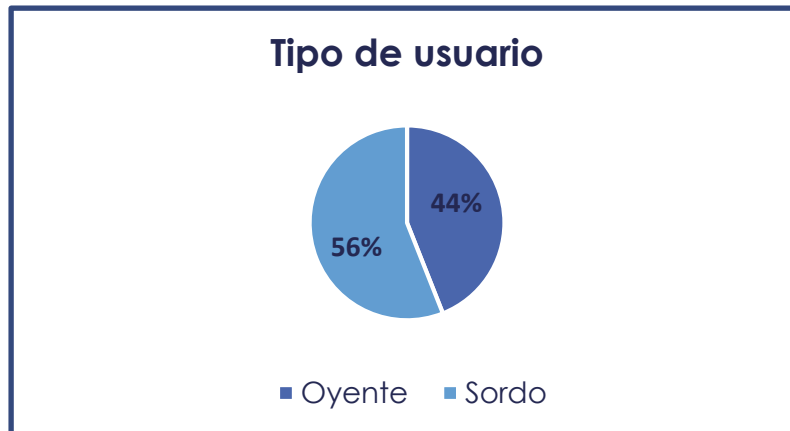
## 1. Población encuestada

La población objeto de esta encuesta fueron algunos de los usuarios que accedieron a servicios del INSOR durante el transcurso del primer semestre de 2018. La encuesta se envió vía correo electrónico y su diligenciamiento se realizó de manera virtual los días hábiles del 15 al 29 de junio del 2018. De los 550 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 68 formularios diligenciados, lo que equivale a una muestra del 12%.



La encuesta fue aplicada en el mes de junio del 2018. De las 68 personas que diligenciaron el formulario el 55% fueron personas sordas y el 45% restante fueron personas oyentes.

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Oyente	30	44%
Sordo	38	56%
Total	68	100%



Sobre territorio de origen del solicitante, varias de las respuestas de los ciudadanos comentaron que pertenecen a la ciudad de Bogotá, y otros municipios aledaños a la capital. Otros territorios fueron algunos departamentos de la costa atlántica, Antioquia, Pasto y Valle del Cauca.

## 2. Resultados obtenidos

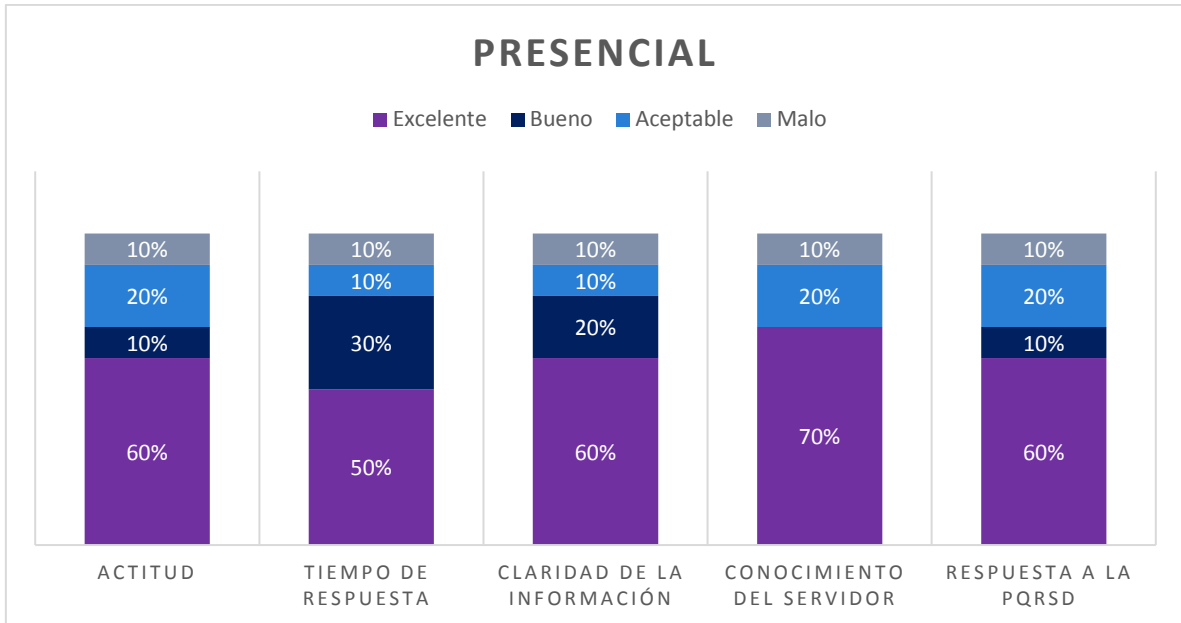
### 2.1 Número de encuestas con calificación satisfactoria

(calificación entre bueno y excelente ponderado) a usuarios respecto a la calidad PQRSD en el periodo

Se tuvieron en total de 68 respuestas, de las cuales hubo un ponderado de 49, 72% que comprende la calificación de bueno y excelente. 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 Video Chat en LSC (Skype). El canal donde se registró un mayor número de respuestas fue el de correo electrónico, el cual registró el 56% del total de formularios diligenciados.

## 2.2 Estadísticas de las respuestas de los ciudadanos por cada canal de atención

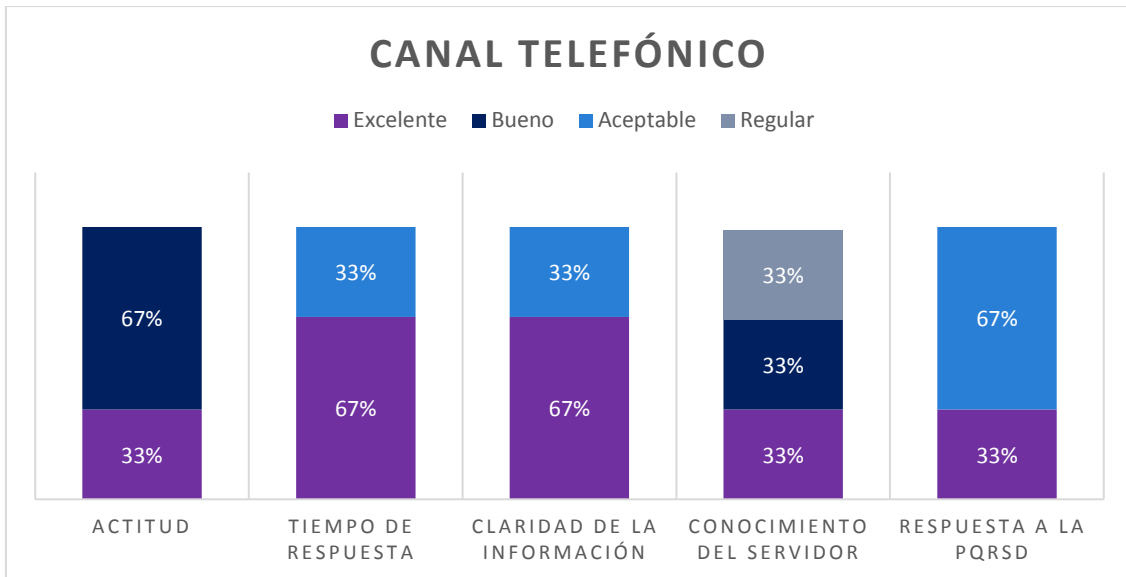
### 2.2.1 Canal presencial:



En el canal presencial se respondieron un total de 10 encuestas que corresponden al 15% del total de encuestas enviadas.

- En el caso de la *actitud del servidor público que lo recibió por el canal presencial*, el mayor porcentaje lo ocupó la calificación de excelente con un (60%).
- En la variable de *tiempo de respuesta a su solicitud*, los usuarios manifestaron que fue excelente con un (50%), seguido por la calificación de bueno con el (30%).
- En relación a la *claridad de la información suministrada* el mayor porcentaje lo ocupó la calificación de excelente con el (60%).
- En la variable del *conocimiento del servidor que orientó su respuesta*, cuya mayor calificación fue de excelente con el (70%).
- Finalmente, en relación a la variable de la *respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia (PQRSD)*, la mayor calificación fue de excelente con un (60%).

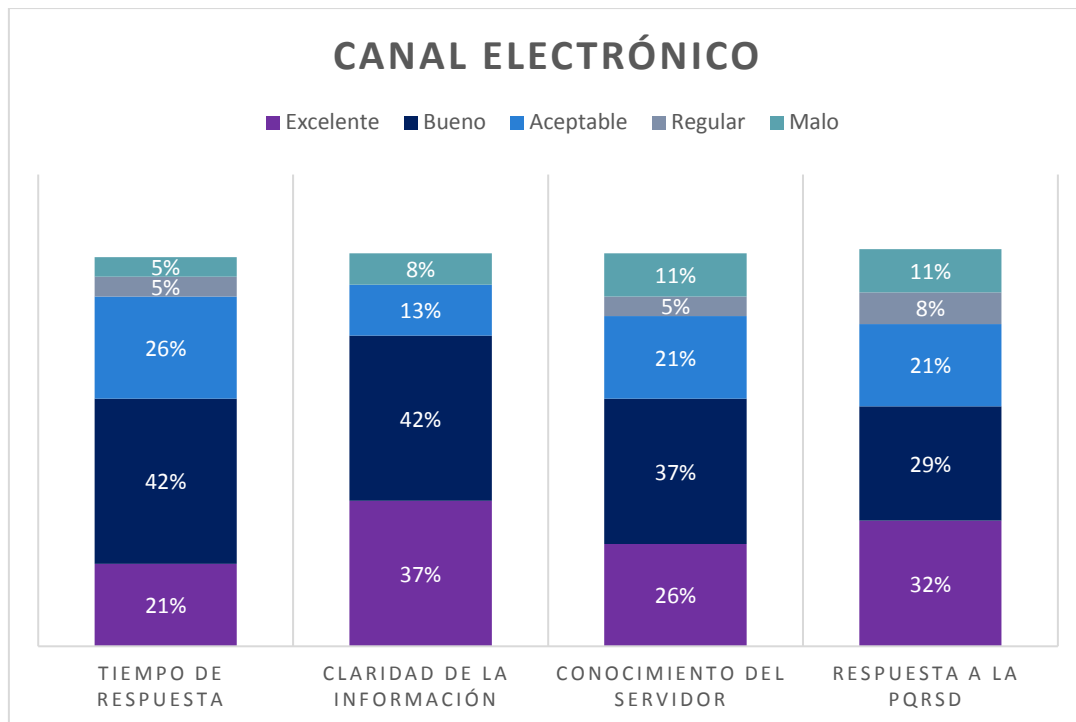
### 2.2.2 Canal telefónico:



En el canal telefónico se respondieron un total de 3 encuestas que corresponden al 4% del total de encuestas enviadas.

- En relación a la *actitud del servidor público que lo atendió* el mayor porcentaje lo ocupó la calificación de bueno con el (67%) seguido de la calificación de excelente con el (33%).
- Respecto a la variable de *tiempo de respuesta a su solicitud*, se observa que el mayor porcentaje lo ocupó la calificación de excelente con el (67%). En segundo lugar se encuentra la calificación de aceptable con el (33%).
- La variable de *claridad de la información suministrada* la calificación de Excelente fue la más frecuente con un (67%), seguida de aceptable con el (33%).
- La variable del *conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta* se presentó el mismo porcentaje de las respuestas en las calificaciones de excelente, bueno y regular con el (33%) para cada una.
- Finalmente, en relación a la variable de la *respuesta a su Petición, Queja, Reclamo Solicitud, Denuncia (PQRSD)*, la mayor calificación de aceptable con un (67%).

### 2.2.3 Canal de Correo Electrónico:

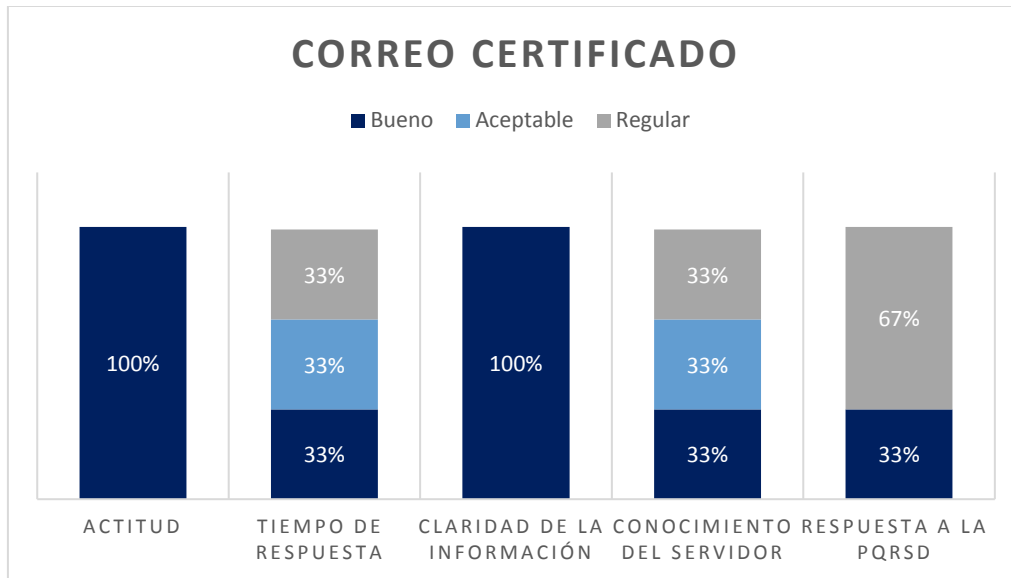


En el canal de correo electrónico se respondieron un total de 38 encuestas que corresponden al 56% del total de encuestas enviadas.

- Al realizar un análisis en relación al porcentaje de las respuestas, sobre la *claridad de la información suministrada*, el mayor porcentaje lo ocupó la calificación de bueno con el (42%), seguido de la calificación de excelente con el (37%).
- Sobre el tema del *tiempo de respuesta a su solicitud* el mayor porcentaje lo tuvo la calificación de bueno con el (42%), en segundo lugar lo ocupó la calificación de aceptable con el (26%).
- Sobre el *conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta* el mayor porcentaje lo ocupó la calificación de bueno con el (37%), seguido de excelente con el (26%).
- Finalmente, en relación a la variable de la *respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia (PQRSD)*, la mayor calificación fue de excelente con el (32%). El segundo lugar lo ocupó la calificación de bueno con el (29%).



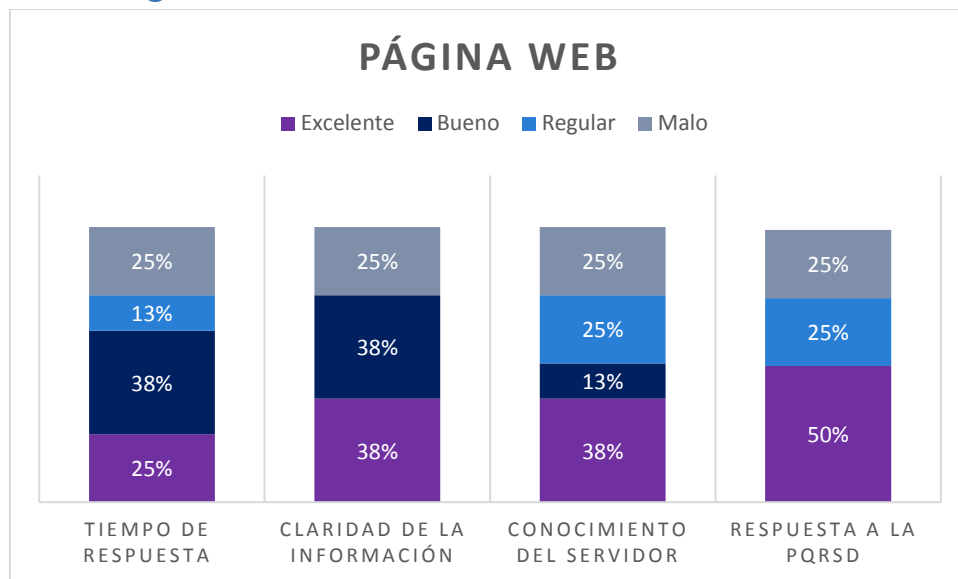
## 2.2.4 Canal de Correo certificado:



En el canal de correo certificado se respondieron un total de 3 encuestas que corresponden al 4% del total de encuestas enviadas.

- En relación a la *actitud del servidor público que lo recibió* fue bueno con un (100%) en relación a la totalidad de las respuestas.
- Por su parte, sobre el *tiempo de respuesta a su solicitud*, hubo una homogeneidad en las respuestas que corresponden a porcentajes equivalentes entre bueno, regular y aceptable con el (33%) para cada uno.
- La *claridad de la información suministrada* representó un tercer ítem en esta categoría, que tuvo un porcentaje de bueno con el (100%) en relación a todas las respuestas.
- En la variable del *conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta*, hubo equivalencias en las respuestas entre bueno, regular y aceptable con el (33%) para cada uno.
- Finalmente, en relación a la variable de la *respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia (PQRSD)*, la mayor calificación fue de regular con el (67%). El segundo lugar lo ocupó la calificación de bueno con el (33%).

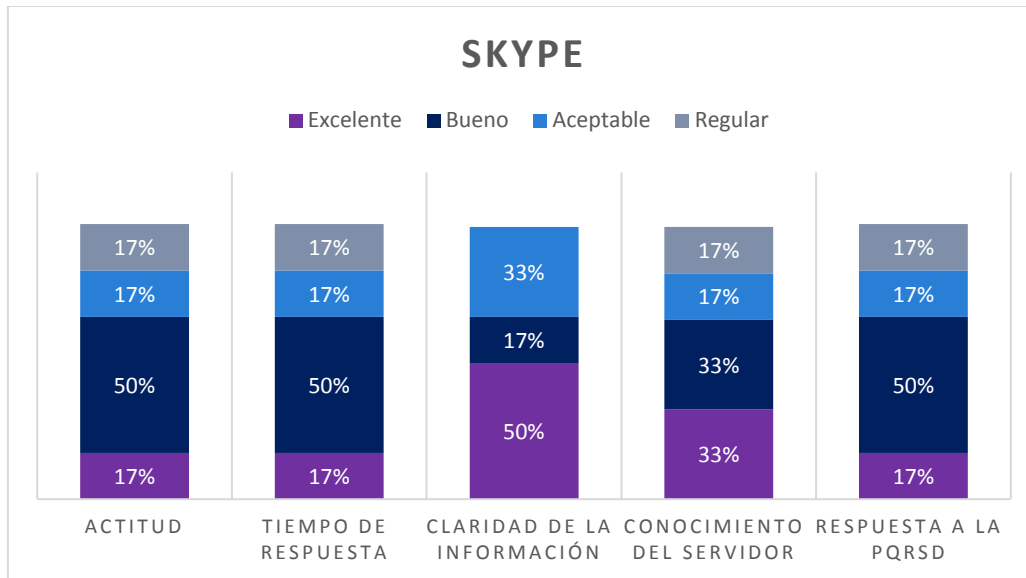
### 2.2.5 Canal de Página Web:



En el canal de página web se respondieron un total de 8 encuestas que corresponden al 12% del total de encuestas enviadas.

- Respecto a la variable de la *claridad de la información suministrada*, el (38%) de los usuarios lo calificaron como excelente. Este mismo valor lo tuvo la calificación de bueno con el (38%).
- El *tiempo de respuesta a su solicitud*, la calificación de bueno tuvo el mayor porcentaje con el (38%).
- En la variable sobre el *conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta* la calificación más alta lo tuvo excelente con el (38%).
- Respecto a la variable de *la respuesta a su PQRSD*, la mayor calificación fue de excelente con el (50%).

2.2.6 Video chat en LSC (Skype):



En el canal de video chat en LSC (Skype) se respondieron un total de 6 encuestas que corresponden al 9% del total de encuestas enviadas.

- En relación a la *actitud del servidor público que lo atendió* el mayor porcentaje lo ocupó la calificación de bueno con el (50%). De igual manera, la variable del *tiempo de respuesta a su solicitud* el mayor porcentaje lo ocupó la calificación de bueno con el (50%).
- En relación a la *claridad de la información suministrada* el mayor porcentaje lo ocupó la calificación de excelente con el (50%). En segundo lugar se encuentra la calificación de aceptable con el (33%).
- En la variable de *conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta*, las mayores calificaciones las tuvieron los items de bueno y excelente con el (33%).
- Finalmente, en relación a la variable de *la respuesta a su Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia (PQRSD)*, el mayor porcentaje lo ocupó la calificación de bueno con el (50%).

## 3. Observaciones generales:

Para la realización del presente informe se enviaron un total de 550 encuestas, de las cuales se respondieron un total de 68. Se realizó un análisis por cada canal de atención en donde se observó que la calificación de excelente y bueno tuvo un 72% del total de las respuestas.

En relación a la pregunta final de la encuesta sobre cómo le gustaría que fuera el servicio que presta el INSOR, algunas de las respuestas de los ciudadanos estuvieron encaminadas a felicitar al INSOR por la gestión que han realizado.

Así mismo se identificaron aspectos a mejorar de acuerdo a la gestión de las PQRSD. Algunas observaciones estuvieron enfocadas en comentar que les gustaría que el servicio fuera más ágil, proactivo y personalizado, al igual que tener un sistema de mayor interacción con la comunidad sorda. En otras hubo un llamado de atención a la entidad para ampliar la cobertura a nivel nacional.

De acuerdo a las respuestas de los ciudadanos se observan oportunidades de mejorar especialmente en los tiempos de respuesta, respuesta recibida y claridad de la información suministrada. En este sentido, es importante anotar que desde la entidad se continúa trabajando por el mejoramiento continuo y así brindar la mejor calidad en la atención a toda la comunidad sorda.

Aprobó: Pablo Ordoñez, Secretario General  
Revisó: LABM, Coordinadora Oficina de Servicio al Ciudadano  
Proyectó: SLGC, Profesional Oficina de Servicio al Ciudadano