

# INFORME DE RESULTADOS PERCEPCIÓN PQRSD G.A.C.

## Grupo de Atención al Ciudadano 2017



2017  
el año de nuestro centenario

# INTRODUCCIÓN

---

Conocer la percepción de los ciudadanos clientes frente a las respuestas de las PQRSD emitidas por el INS, así como los intereses y necesidades frente a estos; Con el fin de fortalecer y mejorar la comunicación con nuestros usuarios.

# METODOLOGÍA

---

<b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN:</b>	Encuesta virtual
<b>POBLACIÓN OBJETIVO:</b>	Ciudadanos/Clientes que radicaron una PQRSD en el INS durante el primer semestre 2017.
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA:</b>	Esta encuesta se maneja de manera aleatoria por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y el 18% es decir (186) de los peticionarios la contestaron.
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b>	Del 2 junio 2017 al 30 de agosto de 2017.

# PERCEPCIÓN

---

El Grupo de Atención al Ciudadano mide la percepción de las repuestas emitidas por el INS, mediante una encuesta virtual de satisfacción que se encuentra en el siguiente link:

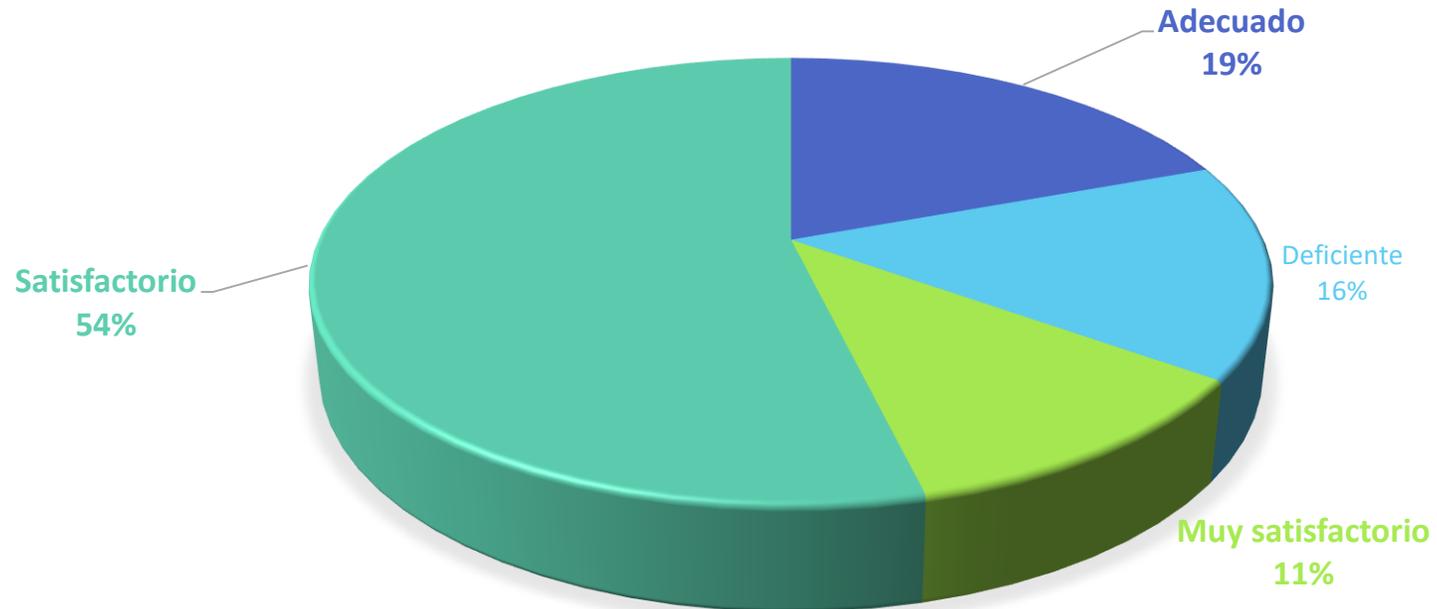
<http://www.ins.gov.co:81/Lists/ENCUESTA%20DE%20SATISTACCION%20DEL%20PQR%20VIRTUAL/overview.aspx>

De manera aleatoria se diligencio la encuesta con peticionarios que radicaron PQRSD durante el primer semestre 2017 (enero-junio).

# Resultados de la encuesta

---

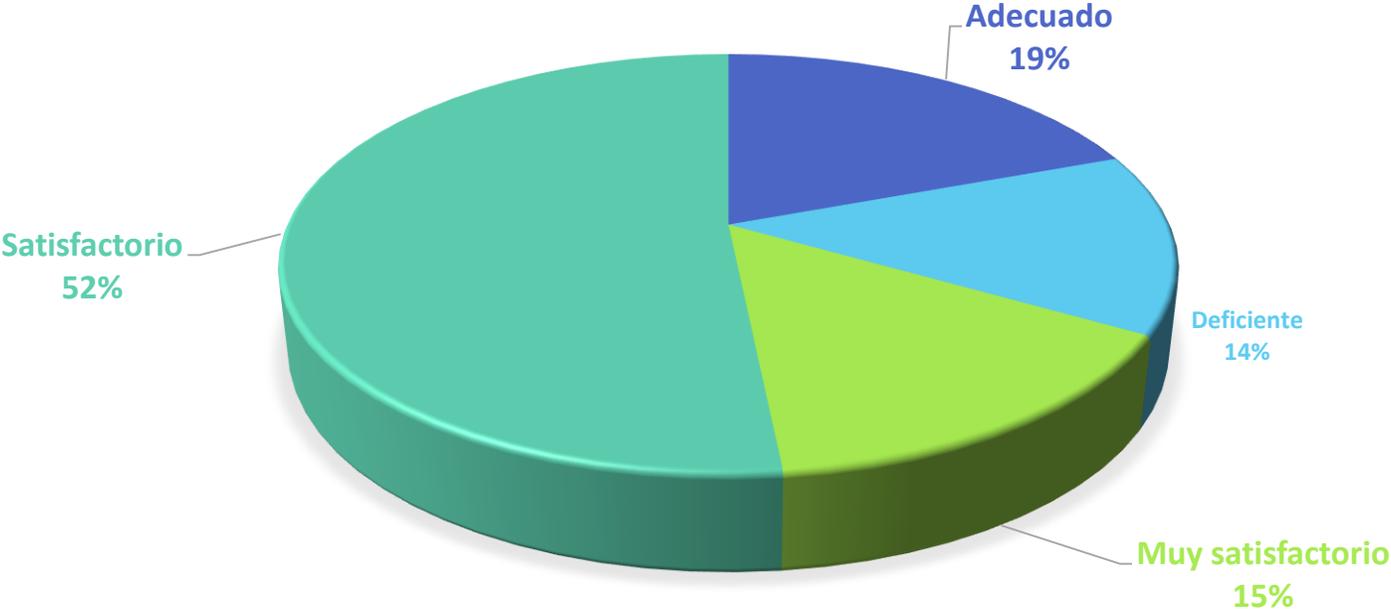
¿La calidad de la respuesta a su solicitud, emitida por la entidad fue?



# Resultados de la encuesta

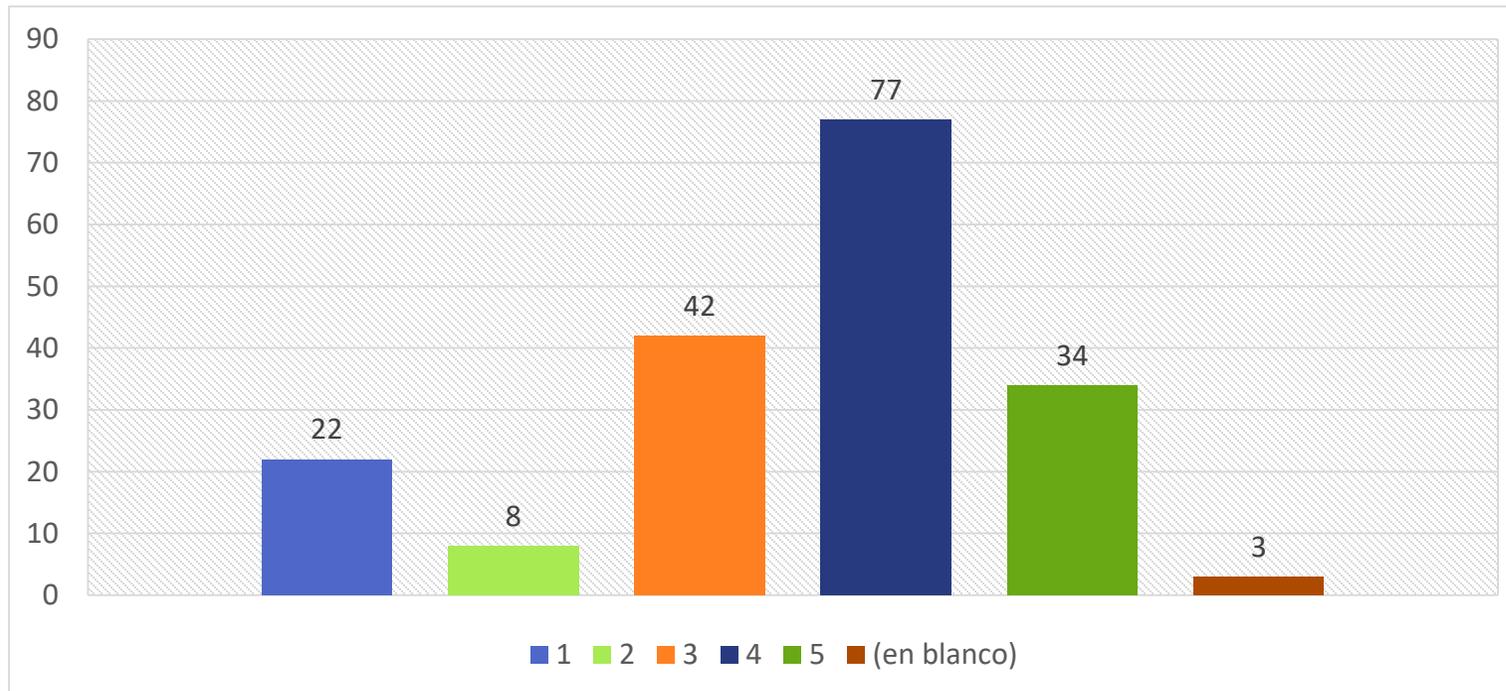
---

¿El tiempo de respuesta a su solicitud fue?



# Resultados de la encuesta

Por favor evalúe en una escala de 1 a 5, donde 1 es totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho la claridad de la respuesta a su solicitud.



# Resultados de la encuesta

---

- En caso de no estar conforme con la respuesta emitida por la entidad, por favor indique el número de su solicitud y sus comentarios. Gracias por su información.

*“La oportunidad en la respuesta fue deficiente, tuve la necesidad de volver a comunicarme para que me notificaran de la respuesta y me enviaron el correo con la respuesta que requería. No deseo donar órganos”.*

*“Respecto a maternidad segura, se ha actualizado la base de datos e informado a INS pero siguen enviado la información a un tercero que ya no está vinculado trabajando con ellos y a quienes corresponde no les llega la información.*

*Se envía la respuesta a una persona que ya no es la referente, es preocupante porque si no es recibida por quien corresponde no se generan las alarmas”.*

*“La respuesta no emitida oportunamente, se demoró demasiado tiempo en que dieran respuesta”.*

# Resultados de la encuesta

---

- En caso de no estar conforme con la respuesta emitida por la entidad, por favor indique el número de su solicitud y sus comentarios. Gracias por su información.

*“Felicitaciones”.*

*“En cuanto a los certificados de la Prueba de Desempeño, se han solicitado desde el 25 de abril y responden que no pueden emitir el certificado. No le dan la respuesta esperada para establecer el resultado real de la prueba, no comprende como el INS califican a los laboratorios en cuanto a las pruebas de desempeño, si no tienen el certificado de análisis de la prueba”.*

*“La respuesta no fue satisfactoria por que tal vez no analizaron bien la solicitud y me dicen que no es ESAVI, razón por la cual no la pueden incluir en el programa del Ministerio”.*

# Resultados de la encuesta

- En caso de no estar conforme con la respuesta emitida por la entidad, por favor indique el número de su solicitud y sus comentarios. Gracias por su información.

*“Al ingresar a la página para la inscripción para ser donante, al colocar la fecha de nacimiento 27 de marzo de 1992 en el formulario aparece como si fuera menor de edad, siendo el ciudadano mayor de edad, lo cual no le permitió registrarse, ya que no pudo continuar el proceso para obtener el carnet de donante.”*

*“Por más que el tiempo de la respuesta fue oportuno, la información fue confusa y según lo informado por no ser competencia del INS, la PQRSD fue remitida al Ministerio de Salud. No les quedó clara la razón por la cual actualmente no es competencia del INS ya que en anterior ocasión habían dado la información, aún no les han contestado del Ministerio.”*

# Resultados de la encuesta

- **En caso de no estar conforme con la respuesta emitida por la entidad, por favor indique el número de su solicitud y sus comentarios. Gracias por su información.**

*“No ha recibido los datos, los tiempos de respuestas son muy inadecuados. Es importante esa información pero en este momento no alcanzaron a utilizarla para una conferencia, se requiere que la envíen para utilizarla.”*

*“Fue deficiente por que la notificación debió haber sido en la Of Jurídica y no por SisDoc, ya que para que notifiquen por medios electrónicos debe existir autorización expresa, la que nunca dí.*

*No recuerda la calidad de la respuesta porque no sabe a cual PQRSD se refieren por que ha presentado varias solicitudes.”*

*“De acuerdo a la solicitud me dieron una respuesta alternativa para dar solución a la problemática, más sin embargo no me dieron solución puntual al tema.”*

# Resultados de la encuesta

- En caso de no estar conforme con la respuesta emitida por la entidad, por favor indique el número de su solicitud y sus comentarios. Gracias por su información.

*“Aún estamos en trámite para conocer la posición de la entidad y conocer el procedimiento a seguir, porque informaron que estaba pendiente un aval.”*

*“Es un proceso mensual de cruce de base de datos del INS y la Cuenta de Alto Costo.”*

*“Les hubiera gustado que el INS les hubiera apoyado con el monitoreo de la toma de muestras y análisis de agua en las zonas veredales de Transición y Nacionalización en el marco del Proceso de Paz, teniendo en cuenta que el acceso al agua potable es importante para las poblaciones que están allí concentradas para evitar brotes e intoxicaciones en esta población.”*

*“Se hizo la solicitud para poderse inscribir pero llegó muy tarde y por esta razón no se pudieron inscribir en el programa.”*

# Resultados de la encuesta

- En caso de no estar conforme con la respuesta emitida por la entidad, por favor indique el número de su solicitud y sus comentarios. Gracias por su información.

*“En los boletines no esta completa la información, esta muy lenta y no esta especificada por departamento, que la información en Excel este actualizada.”*

*“Le hace falta mas información.”*

*“El paquete no esta funcionando como debe ser la parte de hematología, cuando lo mandan es incompleto, no mandan la hemoglobina, publicidad mentirosa. actualizar el listado. dividir el paquete: uno para química y otro de hematología. no hacen talleres de capacitación.”*

*“Los procesos son muy demorados.”*

# CONCLUSIONES

---

- Se evidencia que la calidad de las respuestas generadas por el INS, son buenas para el 84% de los peticionarios encuestados.
- Se evidencia que el tiempo de las respuestas generadas por el INS, para el 86% es bueno.
- En la medición realizada la claridad de la respuesta es buena para el 84% de los encuestados.
- Se identifica que la mayoría de observaciones van enfocadas a la oportunidad de respuesta.
- Las observaciones no son claras frente a la oportunidad de la respuesta, puesto que se realizó sobre PQRSD en estado cerrado y cuentan con evidencia.