



---

# **II INFORME DE SATISFACCIÓN SERVICIO ATENCIÓN AL CIUDADANO Junio – Diciembre 2018**

---



# INTRODUCCIÓN

Conocer el resultado de la medición de satisfacción a los ciudadanos del servicio brindado por el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia; percepción de los ciudadanos clientes frente a las respuestas de las PQRSD emitidas por el INS, resultado que permite fortalecer y mejorar la comunicación con nuestros usuarios.

## METÓDOLÓGIA

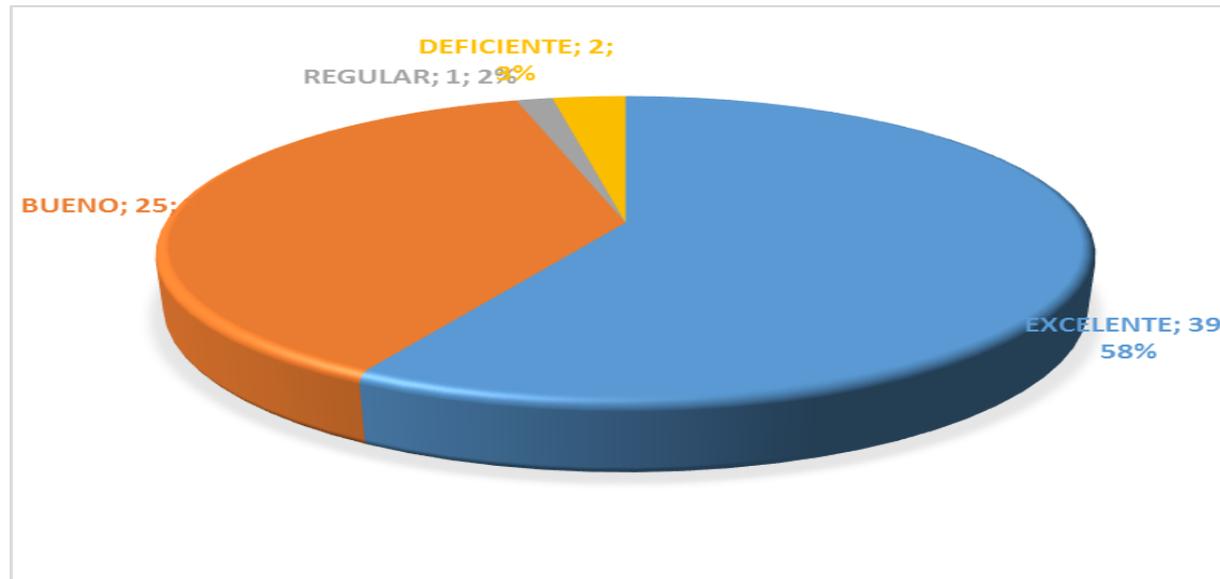
TECNICA DE RECOLECCION:	Encuestas virtuales a través del link <a href="https://apps.ins.gov.co/pqr/PQRPublico/Encuesta">https://apps.ins.gov.co/pqr/PQRPublico/Encuesta</a>
POBLACION OBJETIVO	Ciudadanos/Clientes que recibieron atención a través de la respuesta a las PQRSD emitidas por el INS durante el segundo semestre de 2018.
TAMAÑO DE LA MUESTRA:	Del total de PQRSD del 1 de junio al 15 de diciembre de 2018 (1142), correspondientes a sesenta y siete (67) encuestas aplicadas y consideradas para el resultado como calcula del tamaño de la muestra.
FECHA DE LA APLICACIÓN:	Del 01 junio al 15 de diciembre de 2018.

## MEDICIÓN PERCEPCIÓN

El Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia mide la percepción de las respuestas emitidas por el INS, mediante una encuesta virtual de satisfacción que se remite al peticionario junto con la respuesta otorgada por la entidad, encuesta que se surte a través del siguiente link: <https://apps.ins.gov.co/pqr/PQRPublico/Encuesta>

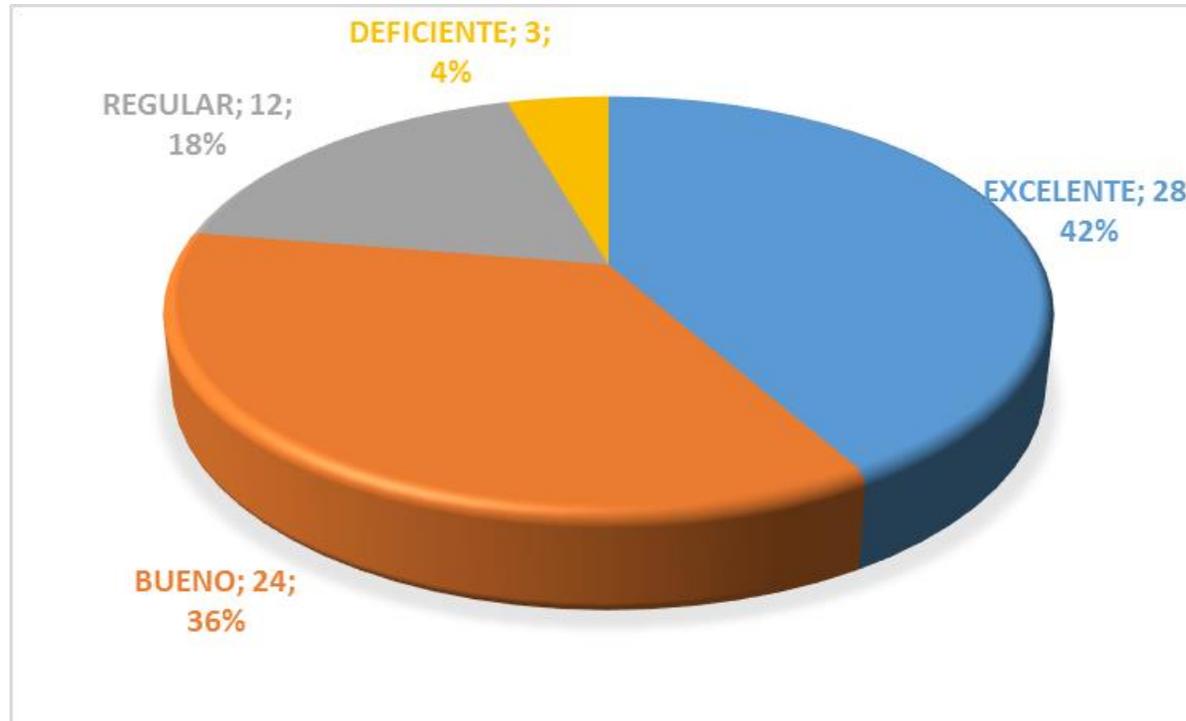
## Resultados de la encuesta

Califique la facilidad del acceso al servicio a través del canal de comunicación que utilizó:





## ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta a su solicitud?

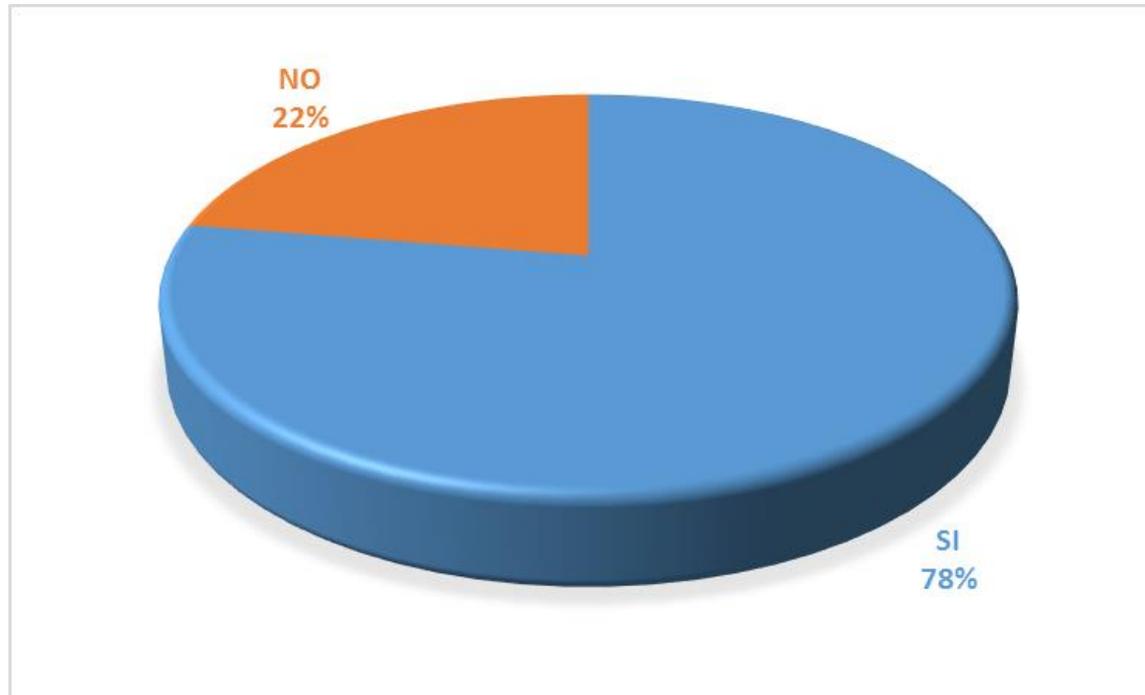


**La claridad de la respuesta a su solicitud fue:**





## ¿La respuesta brindada, realmente resolvió su solicitud?



## ¿Qué sugerencia plantearía usted para mejorar la calidad del servicio que presta el Instituto Nacional de Salud?

- *“Contacto más directo con las personas de la solicitud”*
- *“Verificar bien los formatos que se deben diligenciar para facilitar el trámite de bonos pensionales”*
- *“Más contacto con los municipios”*
- *“Incluir plataforma de informática o acceso internet, para conocer los procedimientos de cada notificación o fichas y soportes de las de los protocolos para atención a las ips”*
- *“Mejorar la calidad de la respuesta”*
- *“Mejorar la calidad del servicio”*
- *“Excelente, y rápida atención, con personas muy amables. solo desear que siempre continúen así. es un orgullo esta entidad”*
- *“Más agilidad”*
- *“Quiero felicitarlos por su respuesta, fue concreta, clara y muy bien manejada, los felicito ojala el resto de las instituciones nacionales respondieran de esta forma y no como lo hacen. muy buen trabajo”*

9 de 14



- *“Revisar los procesos para que sean más burocráticos y rápidos para el acceso a la información y generar la respuesta”*
- *“Nunca hubo respuesta coherente frente a la solicitud expuesta, se sugiere estudiar de fondo las peticiones y dar una respuesta en concordancia con lo solicitado”*
- *“Que los tiempos de respuestas sean más cortos”*
- *“Más rápido para la responder, y mejorar la respuesta ya que no fueron claros”*
- *“Fortalecer el recurso humano para la demanda que está presentando el trámite de bonos pensionales, dos personas es insuficiente”*
- *“El cambio en la página web no es muy amigable, como experiencia de usuario no es fácil de adquirir la información”*
- *“Profundizar más la respuesta sobre la norma y no solo párrafos del manual”*
- *“Solicita que se analice mejor la solicitud, ya que la información no se adecua a lo que se está solicitando, sin explicar el porqué de la respuesta”*
- *“Es mejor contestar en correo y no con tantos links”*
- *“Mejorar el tiempo de respuesta”*
- *“Gracias por su celeridad en la respuesta”*
- *“Es posible que habilitaran un punto presencial para solicitar la información?”*





- *“No considero ninguna sugerencia, por cuanto la respuesta está acorde al requerimiento”*
- *“Por el momento, me pareció excelente la atención”*
- *“Para un extranjero no residente en Colombia es muy difícil, evaluar la calidad del servicio recibido de parte del instituto nacional de salud”*
- *“El hecho que la ley diga que tienen 15 días hábiles para responder petición, no significa que la respuesta sea generada antes”*
- *“Quiero hacer un reconocimiento de agradecimiento y felicitación”*
- *“Al ingresar a ver la respuesta a mi solicitud no encontré ninguna respuesta”*
- *“No es cuestión de mejorar la calidad de respuesta, sino que el INS evade análisis e investigación en un tema fundamental para la calidad del aire para los usuarios a nivel nacional de los sistemas de transporte público tipo Transmilenio, buses articulados”*
- *“No tengo ninguna, me pareció un muy buen servicio”*
- *“Continuar con el esfuerzo de apoyar el sistema de vigilancia en el país”*



## CONCLUSIONES

- ❖ Se sugiere un mayor acompañamiento a los municipios y personas de las zonas más apartadas, para brindar un servicio y asesoría más cercana.
- ❖ Se evidencia por parte de los clientes/ciudadanos una satisfacción frente al servicio, reconociendo el trabajo del equipo y los profesionales que conforma el INS.
- ❖ Es importante mejorar la calidad de las respuestas, considerando que sean concretas y claras, con el fin de garantizar que las respuestas que se proyectan estén acordes, tengan la coherencia de la solicitud y cumplan con las expectativas del solicitante; esto a pesar de que la percepción en general de los clientes/ciudadanos es excelente y muy buena.
- ❖ En el primer semestre del 2018 el resultado sobre la facilidad del acceso al servicio a través del canal de comunicación con Calificación de Excelente fue de un 63% a comparación del segundo semestre en la que la calificación de Excelente obtenida fue 58% teniendo como diferencia un 5% de disminución frente a este calificativo.

- ❖ En el primer semestre del 2018 el resultado sobre el tiempo de respuesta a la solicitud con Calificación de Excelente fue de un 47% a comparación del segundo semestre en la que la calificación de Excelente obtenida fue 42% teniendo como diferencia un 4% de disminución frente a este calificativo.
- ❖ En el primer semestre del 2018 el resultado sobre la claridad de la respuesta a su solicitud con Calificación de Excelente fue de un 47% a comparación del segundo semestre en la que la calificación de Excelente obtenida fue 46% teniendo como diferencia un 1% de disminución frente a este calificativo.
- ❖ Se concluye en general un nivel de satisfacción excelente y un alto grado de satisfacción respecto al contenido de las respuestas.

Elaboró: Lita Vargas

Revisó: Amanda Rivera

13 de 14

