



20212500000303

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No: **20212500000303**

Fecha: *09-04-2021



INFORME PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS

I TRIMESTRE 2021



Contenido

Contenido	2
Introducción	3
Objetivo	3
Alcance.....	4
Definición de las Variables.....	4
Modelo de Encuesta	5
Muestra	7
Resultados de la Encuesta	8
Población Encuestada.....	8
Canales de Atención	9
Percepción General de los Ciudadanos frente a la atención a sus PQRSD	10
Canal Correo Electrónico	11
Canal Telefónico	12
Canal Línea Celular (WhatsApp)	13
Canal Video llamada en LSC (Skype).....	14
Canal Página Web.....	15
Canal Correo Certificado.....	16
Oportunidades de Mejora	17
Conclusiones.....	18



I Trimestre 2021

Introducción

En el marco de MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN-MIPG, el PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN INSOR -2020 y como parte de los MECANISMOS PROPUESTOS, el Instituto Nacional para Sordos-INSOR, desarrolla la encuesta de satisfacción de servicio al ciudadano, de forma electrónica, con el fin de determinar la percepción que tienen los grupos de interés respecto de la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios y/o sugerencias.

La encuesta permite determinar las fortalezas y debilidades, que se puedan presentar en desarrollo de las actividades de la Oficina de Servicio al Ciudadano, con el fin de definir acciones encaminadas a la mejora continua, por parte de la entidad y de los funcionarios responsables.

Dicha encuesta se envía por correo electrónico a los ciudadanos en el momento que se hace llegar la respuesta a sus solicitudes, y tiene como propósito medir la percepción de la actitud del servidor público, calidad, el conocimiento o dominio del tema respecto a la información brindada, la claridad de la información, los tiempos de respuesta y la satisfacción respecto a los trámites y servicios prestados por la entidad; a través de cada uno de sus canales de atención como: WhatsApp, telefónico, virtuales (Web, Chat-LSC, Correo electrónico) y correspondencia.

Adicionalmente, la encuesta cuenta con un espacio de sugerencias para que el encuestado manifieste observaciones adicionales que tenga respecto a la prestación del servicio.

El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2021, el cual incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas en los meses de enero, febrero y marzo, presentados en gráficos; así mismo se muestra un comparativo con la vigencia anterior, un análisis general e identificando inconformidades o debilidades en la información, formulando de esta manera recomendaciones.

Objetivo

Realizar un seguimiento y análisis de la atención a los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios internos y externos, con el propósito de determinar el grado de satisfacción de estos, respecto a la atención que brinda el Instituto Nacional para Sordos-INSOR al momento de tramitar una PQRSD y de esta manera, establecer acciones que permitan el mejoramiento continuo de los mismos.



Alcance

El Grupo de Servicio al Ciudadano elaboraba dos informes al año en las vigencias pasadas, este año se elaborarán trimestralmente, para tener un seguimiento más oportuno frente a las inquietudes de los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios internos y externos y así poder tomar decisiones para la mejora de la prestación de servicios en cuanto a la ventanilla hacia afuera, como lo establece MIPG.

De las 446 PQRSD que ingresaron durante el I trimestre del presente año, se recibieron la calificación de 48 encuestas, evidenciando que tan solo un 11% de los ciudadanos atendidos calificaron la atención.

Definición de las Variables

Actitud del servidor público que lo recibió

Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a la actitud, amabilidad manifestada por el servidor público en el momento de recibir su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia.

Tiempo de respuesta a su solicitud

Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al tiempo que tardó la Entidad en dar respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia.

Claridad de la información suministrada

Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al lenguaje claro utilizado al momento de dar respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia.

Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta

Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto al profesionalismo y conocimientos del servidor público al momento de dar respuesta a su petición, queja, reclamo, sugerencia y/o denuncia.

Respuesta a su solicitud

Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a la Calidad de la información que la Entidad entregó en la respuesta recibida.



Modelo de Encuesta

La encuesta se encuentra alojada en el link https://docs.google.com/forms/d/1ZK43AZdaDiWP0OIMb-cFrVKtCyrJ5KUclbMwhUEy2SM/viewform?edit_requested=true&fbzx=4576970730576806301 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQRSD INSOR, la cual tiene las opciones de indicar si el ciudadano es sordo u oyente, adicionalmente porque canal presentó su solicitud, la cual consta de cinco(5) preguntas para los canales (Presencial, Telefónico y Videollamada Skype) y cuatro(4) preguntas para los canales (Correo Electrónico y Pagina web) y donde los ciudadanos pueden elegir entre las opciones de respuesta: *Excelente, Bueno, Aceptable, Regular o Malo*. Es importante mencionar que nuestra encuesta es accesible para la población sorda y se encuentra en Lengua de Señas Colombiana-LSC.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQRSD
INSOR

*Obligatorio

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

INSOR
Instituto Nacional para Sordos

INTRODUCCIÓN

El INSOR quiere conocer su percepción frente a los diversos canales de atención de la entidad, referente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Lo invitamos a responder esta corta encuesta, que nos permitirá identificar acciones de mejora frente a las actividades desarrolladas.

AVISO DE PRIVACIDAD TRATAMIENTO DATOS PERSONALES INSOR *

Autorizo al Instituto Nacional para Sordos NIT No. 860.016.627-8 - Carrera 89A # 64 C - 30, Álamos zona industrial Bogotá- tel. (57-1) 4391221 para recolectar, almacenar, usar, transferir, imprimir, procesar, circular y suprimir información de carácter personal de los datos diligenciados en este formulario. De acuerdo al cumplimiento de lo previsto por la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas concordantes. Para realizar el adecuado desarrollo de las actividades del INSOR y fortalecer las relaciones con terceros se informa que los datos personales que usted suministre serán tratados de acuerdo a la política de Protección de Datos Personales de la entidad mediante el uso y medidas de seguridad, a fin de impedir que terceros no autorizados accedan a los mismos. Puede revisar el Manual de Políticas de Tratamiento y Protección de Datos Personales ingresando a <http://bit.ly/2FXdc4Y>

Acepto



De acuerdo al canal de atención que utilizó para realizar su solicitud, califique los ítems que encontrará a continuación:

Presencial *

	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
Actitud del servidor público que lo recibió	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiempo de respuesta a su solicitud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Claridad de la información suministrada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cómo califica la respuesta a su solicitud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De acuerdo al canal de atención que utilizó para realizar su solicitud, califique los ítems que encontrará a continuación:

Correo electrónico *

	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
Claridad de la información suministrada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiempo de respuesta a su solicitud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cómo califica la respuesta a su solicitud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



<https://youtu.be/AqJNzHRRBY0>

Muestra

Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos que formularon una petición, queja, reclamo o sugerencia ante el Instituto Nacional para Sordos-INSOR. Existiendo una modalidad para hacerlo, por el link que se les envía a través de correo electrónico en la respuesta brinda de acuerdo al trámite de PQRSD.

Siendo nuestra muestra del 11% equivalente a 48 encuestas diligenciadas de 446 PQRSD recepcionadas en el I Trimestre del presente año.

Tenga presente la siguiente convención para la resolución de las preguntas que se encuentran en la encuesta de satisfacción relacionada a continuación:

E- Excelente **B**- Bueno **A** -Aceptable **R** - Regular **M**- Malo

Tabla 1. Convención Calificación Cuantitativo y Cualitativo

Método cuantitativo	Método cualitativo
10 - 9.0	Excelente (E)
8.9- 8.0	Bueno (B)
7.9 - 6.0	Aceptable (A)
5.9 - 1.0	Regular (R)
0.0	Malo (M)



Preguntas

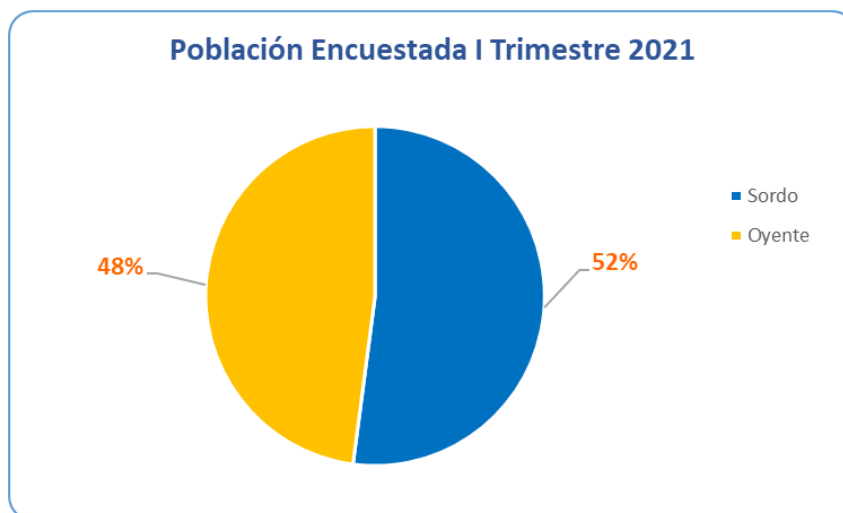
1. ¿Actitud del servidor público que lo recibió?
2. ¿Tiempo de respuesta a su solicitud?
3. ¿Claridad de la información suministrada?
4. ¿Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta?
5. ¿Cómo califica la respuesta a su solicitud?

Resultados de la Encuesta

Población Encuestada

Tabla 2. Población encuestada I Trimestre 2021

Población	Cantidad	%
Sordo	25	52%
Oyente	23	48%
Total	48	100%



Gráfica 1. Población encuestada I Trimestre 2021

En la *Tabla No.2* muestra que, en el I Trimestre de 2021, 25 ciudadanos encuestados manifiestan ser Sordos y 23 ciudadanos oyentes. Con respecto a esta participación es importante, que desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se pueda crear más estrategias de invitación, para que la población sorda participe un poco más en la calificación del servicio prestado por la entidad. Igualmente realizar la gestión interna con respecto a este tema con los servidores públicos.

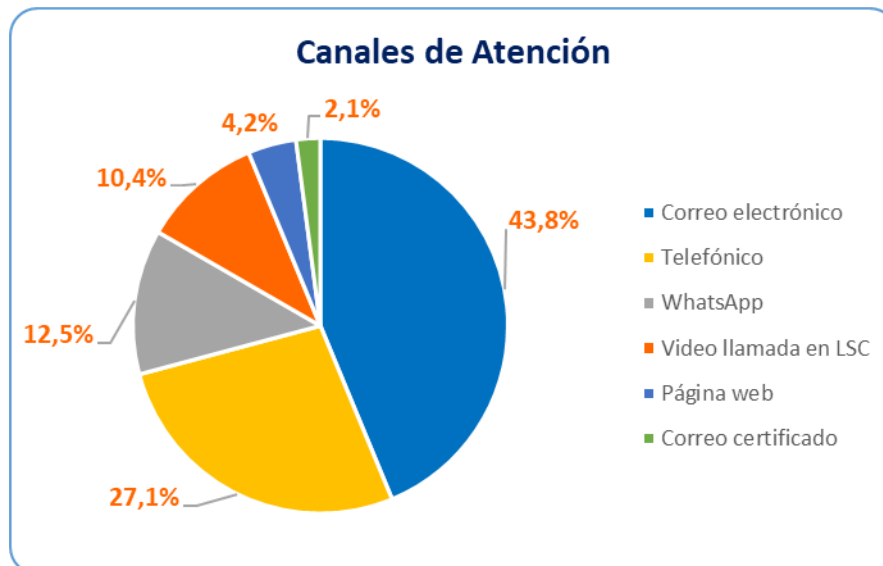


Para el Instituto Nacional para Sordos – INSOR, es muy importante conocer la percepción de este grupo de valor, debido a que nuestra misión es *“Liderar, orientar y articular la implementación de políticas públicas para consolidar entornos sociales y educativos inclusivos, que permitan el goce pleno de derechos y la igualdad de oportunidades para la población sorda en Colombia.”* y con dicha participación podremos seguir, mejorando en nuestra labor siempre apuntando a las necesidades de la población sorda en Colombia.

Canales de Atención

Tabla 3. Canales de Atención evaluados I Trimestre 2021

Canales	Cantidad	%
Correo electrónico	21	43,8%
Telefónico	13	27,1%
WhatsApp	6	12,5%
Video llamada en LSC	5	10,4%
Página web	2	4,2%
Correo certificado	1	2,1%
Total	48	100%



Gráfica 2. Canales de Atención evaluados I Trimestre 2021

En la *Tabla No. 3* indica que los canales más calificados son: el *Correo Electrónico* 21 encuestas con un 43,8%, el canal *Telefónico* 13 encuestas con un 27,1%, el WhatsApp con 6 encuestas con un 12,5%, Video llamada en LSC 5 encuestas con un 10,4%, página web 2 encuestas con un 4,2% y correo certificado con 1 encuesta equivalente al 2,1% del total de usuarios encuestados.



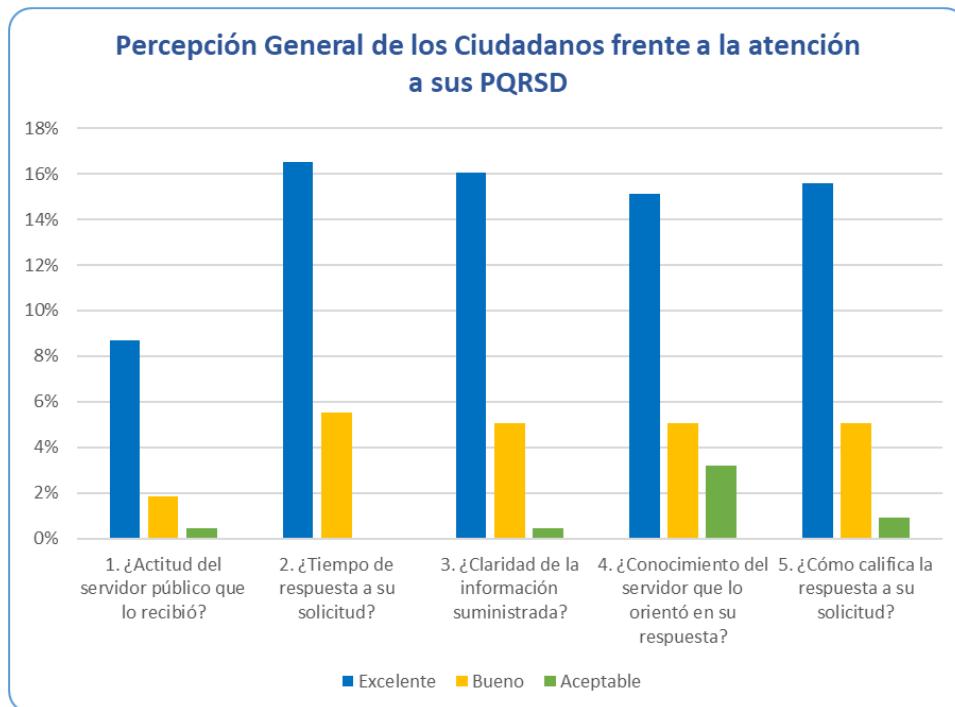
Para los canales de *Chat LSC (Skype)* y *Página Web*, es importante indicar a los ciudadanos y hacer la invitación para que puedan calificar nuestros servicios, en este caso en el chat, el profesional del grupo al finalizar la atención le indicará al ciudadano que le enviará en ese mismo momento la encuesta para su diligenciamiento y que para la entidad es muy importante su percepción de la prestación del servicio, en aras de mejorar la calidad de este.

Percepción General de los Ciudadanos frente a la atención a sus PQRSD

Tabla 4. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD – I Trimestre 2021

Percepción General de los Ciudadanos frente a la atención a sus PQRSD	1. ¿Actitud del servidor público que lo recibió?	2. ¿Tiempo de respuesta a su solicitud?	3. ¿Claridad de la información suministrada?	4. ¿Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta?	5. ¿Cómo califica la respuesta a su solicitud?	Totales
Excelente	8,7%	16,5%	16,1%	15,1%	15,6%	72,0%
Bueno	1,8%	5,5%	5,0%	5,0%	5,0%	22,5%
Aceptable	0,5%		0,5%	3,2%	0,9%	5,0%
Regular					0,5%	
Malo						
% Porcentaje Total	11%	22%	22%	23%	22%	100%
Cantidad General de Respuestas	24	48	47	51	48	218

Gráfica 3. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD – I Trimestre 2021





En la *Gráfica No. 3* se muestra la percepción general de los ciudadanos frente a las preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción para todos los canales de atención, teniendo en cuenta: *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta*; de los cuales se obtuvo una calificación de *Excelente y Bueno* en mayor porcentaje.

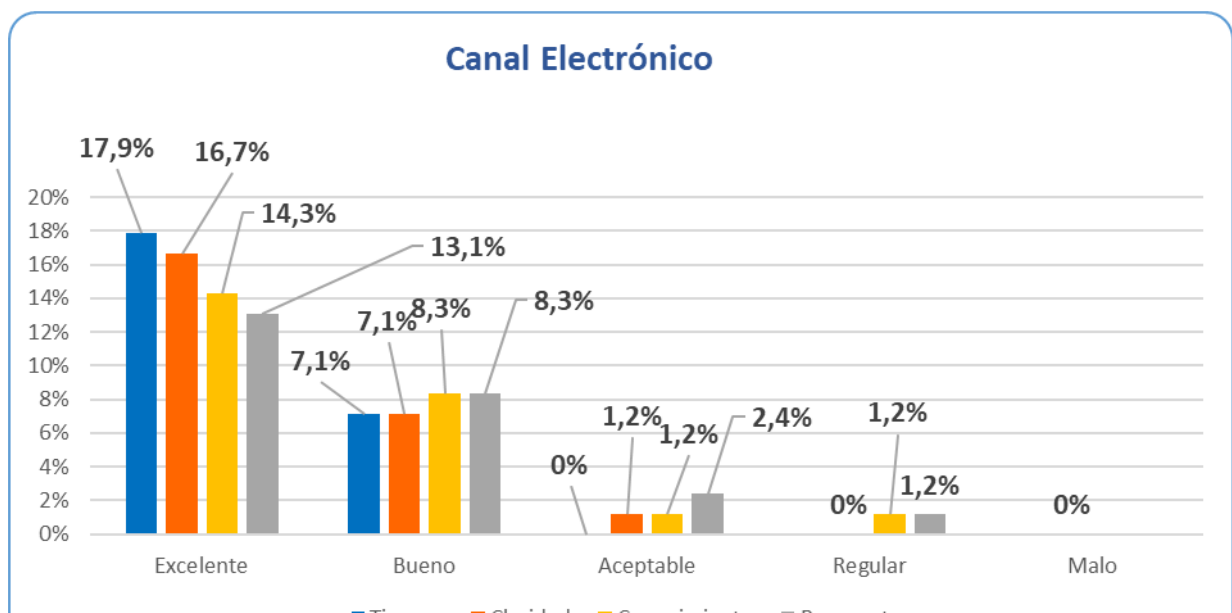
A continuación, se muestra el análisis de la encuesta de satisfacción, aplicada para cada uno de los canales utilizados durante el I trimestre de la vigencia de 2021.

Canal Correo Electrónico

En el canal del Correo *Electrónico* se recibieron **84** respuestas, correspondientes a **21** encuestas de satisfacción contestadas por los ciudadanos con **4** preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla No.5* y la *Gráfica No.4* se indica que se obtuvieron las calificaciones de *Excelente y Bueno* de todos los ítems con los más altos porcentajes.

Tabla 5. Resultados Canal Electrónico I Trimestre 2021

Canal Electrónico						
PREGUNTA	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo	TOTALES
Tiempo	17,9%	7,1%	0%	0%	0%	25%
Claridad	16,7%	7,1%	1,2%	0%	0%	25%
Conocimiento	14,3%	8,3%	1,2%	1,2%	0%	25%
Respuesta	13,1%	8,3%	2,4%	1,2%	0%	25%
% Total	62%	31%	5%	2%	0%	100%
Cantidad General	52	26	4	2	0	84



Gráfica 4. Resultados Canal Correo Electrónico I Trimestre 2021

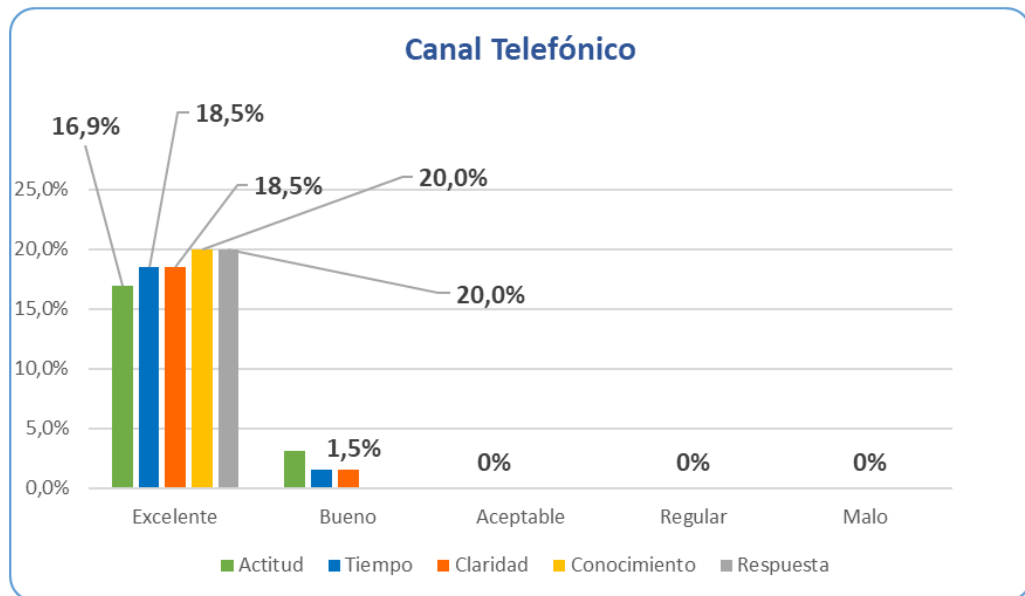


Canal Telefónico

En el canal *Telefónico* se recibieron **65** respuestas que hacen referencia a **13** encuestas de satisfacción contestadas por los ciudadanos con **5** preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla No.6* y la *Gráfica No.5* indican que, el ítem contestado fue Excelente.

Tabla 6.. Resultados Canal Telefónico I Trimestre 2021

CANAL TELEFÓNICO						
PREGUNTA	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo	TOTALES
Actitud	16,9%	3,1%	0%	0%	0%	20%
Tiempo	18,5%	1,5%	0%	0%	0%	20%
Claridad	18,5%	1,5%	0%	0%	0%	20%
Conocimiento	20,0%	0,0%	0%	0%	0%	20%
Respuesta	20,0%	0,0%	0%	0%	0%	20%
% Total	94%	6%	0%	0%	0%	100%
Cantidad General	61	4	0	0	0	65



Gráfica 5. Resultados Canal Telefónico I Trimestre 2021

En cuanto al *Tiempo* y la *Respuesta*, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se continúa realizando el seguimiento semanal de las PQRSD y se generan las alertas, para que se brinden las respuestas oportunamente a los ciudadanos.

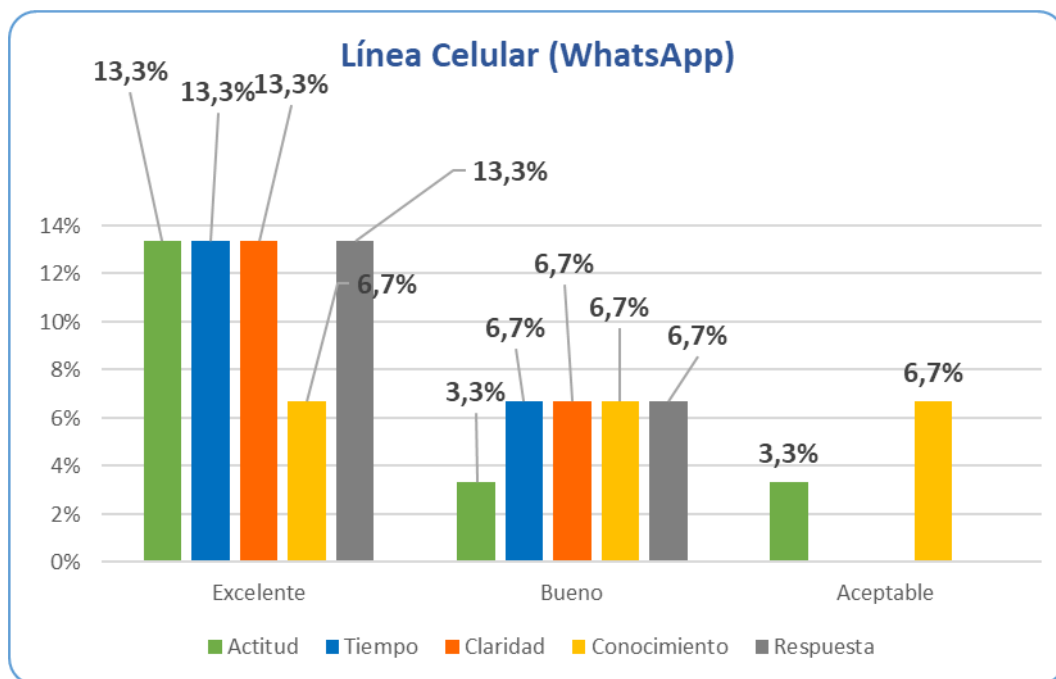


Canal Línea Celular (WhatsApp)

En el canal de Canal línea (WhatsApp), se recibieron 30 respuestas de 6 encuestas contestadas por los ciudadanos con 6 preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla No.7* y la *Gráfica No.6* se muestra las calificaciones obtenidas de *Excelente* en los ítems de *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento* y *Respuesta* con un 100% del total de las respuestas recibidas, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron Bueno los ítems de Actitud, Claridad, Conocimiento y Respuesta con un 12.5% del total de las respuestas recibidas.

Tabla 7. Resultados Canal Línea Celular (WhatsApp)- I Trimestre 2021

LINEA CELULAR (WHATSAPP)						
PREGUNTA	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo	TOTALES
Actitud	13,3%	3,3%	3,3%	0,0%	0,0%	20,0%
Tiempo	13,3%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
Claridad	13,3%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
Conocimiento	6,7%	6,7%	6,7%	0,0%	0,0%	20,0%
Respuesta	13,3%	6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%
% Total	60%	30%	0%	0%	0%	100%
Cantidad General	18	9	3	0	0	30



Gráfica 6. Resultados Canal Video Línea Celular (WhatsApp) - I Trimestre 2021



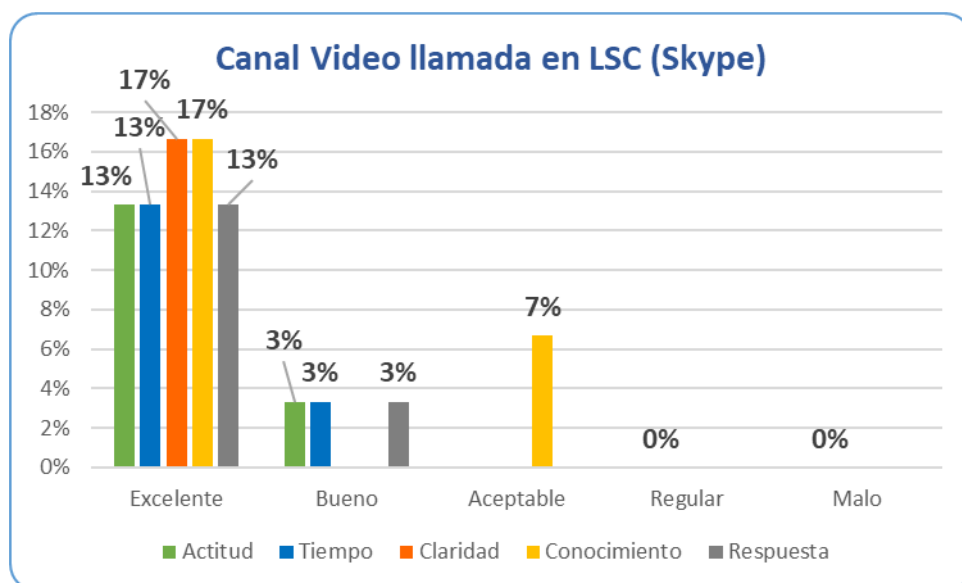
En el I Trimestre se comenzó a utilizar la línea celular (WhatsApp), esta segunda línea temporalmente por el estado de pandemia que atraviesa el país.

Canal Video llamada en LSC (Skype)

En el canal de *Video llamada en LSC (Skype)*, se recibieron 27 respuestas de 5 encuestas contestadas por los ciudadanos con 5 preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla No.8* y la *Gráfica No.7* se muestra las calificaciones obtenidas de *Excelente* en los ítems de *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento* y *Respuesta* con un **90%** del total de las respuestas recibidas, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron Excelente y Bueno los ítems de Actitud, Claridad, Conocimiento y Respuesta con un **10.4%** del total de las respuestas recibidas.

Tabla 8. Resultados Canal Video llamada en LSC (Skype) I Trimestre 2021

VIDEO LLAMADA EN LSC (SKYPE)						
PREGUNTA	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo	TOTALES
Actitud	13%	3%	0%	0%	0%	17%
Tiempo	13%	3%	0%	0%	0%	17%
Claridad	17%	0%	0%	0%	0%	17%
Conocimiento	17%	0%	7%	0%	0%	23%
Respuesta	13%	3%	0%	0%	0%	17%
% Total	73%	10%	0%	0%	0%	90%
Cantidad General	22	3	2	0	0	27



Gráfica 7. Resultados Canal Video llamada en LSC (Skype)- I Trimestre 2021



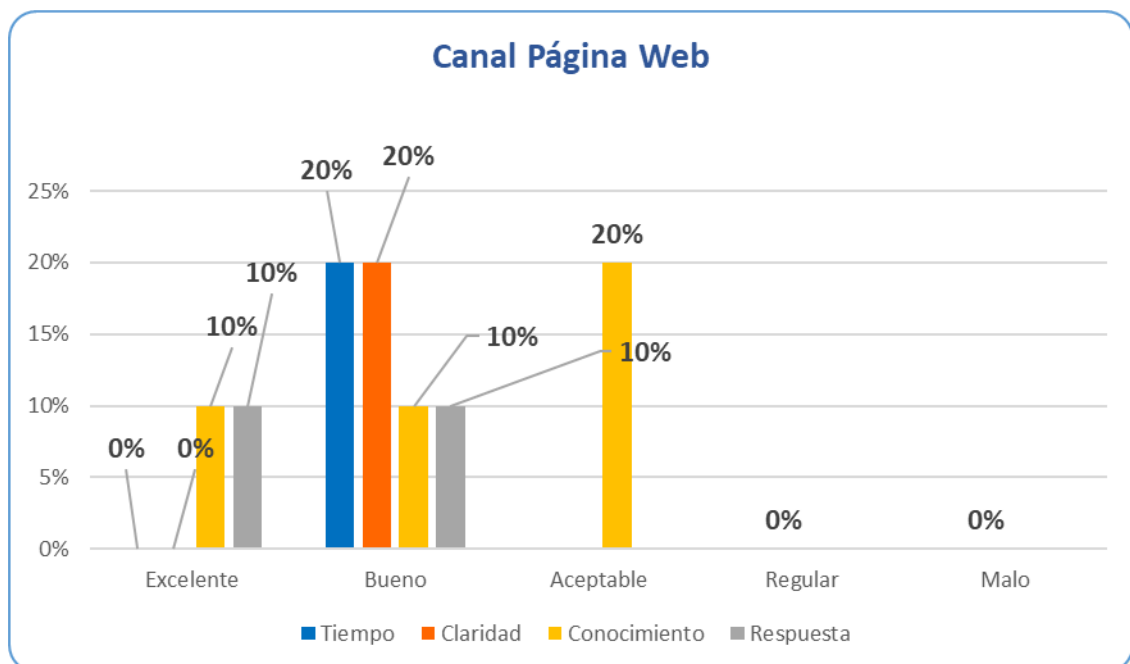
En el I Trimestre se evidenció el aumento en el uso de este canal por parte de los ciudadanos sordos, sin embargo, se continúa promocionando el chat de Skype, y la línea celular (WhatsApp), esta segunda línea temporalmente por el estado de pandemia que atraviesa el país.

Canal Página Web

En el canal *Página Web* se recibieron 10 respuestas correspondientes a 23 encuestas de satisfacción contestadas por los ciudadanos con 2 preguntas cada una de la encuesta de satisfacción. A continuación, en la *Tabla No.9* y la *Gráfica No.8*, se muestran las calificaciones de *Bueno* en los ítems de *Tiempo*, *Claridad*, *Actitud* con el porcentaje más alto de respuesta.

Tabla 9. Resultados Canal Página Web V Trimestre 2021

CANAL PÁGINA WEB						
PREGUNTA	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo	TOTALES
Tiempo	0%	20%	0%	0%	0%	20%
Claridad	0%	20%	0%	0%	0%	20%
Conocimiento	10%	10%	20%	0%	0%	40%
Respuesta	10%	10%	0%	0%	0%	20%
% Total	20%	60%	0%	0%	0%	100%
Cantidad General	2	6	2	0	0	10



Gráfica 8. Resultados Canal Página Web - I Trimestre 2021

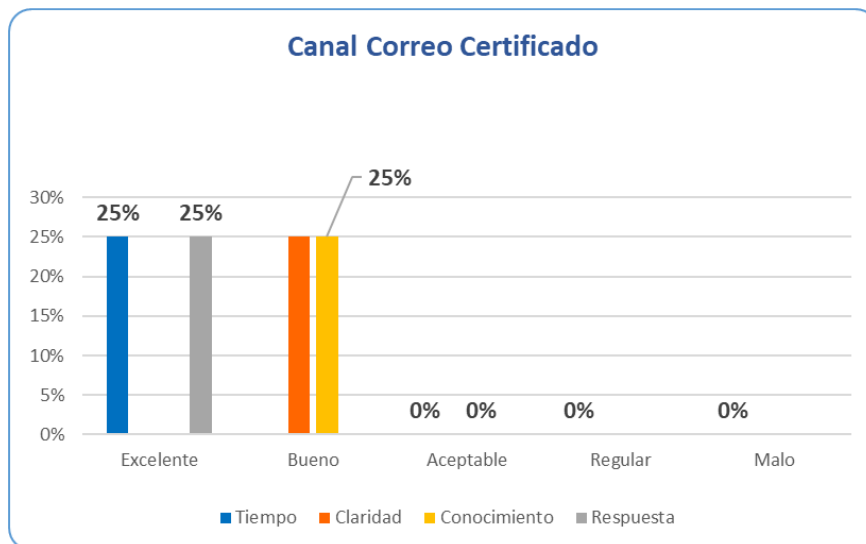


Canal Correo Certificado

En el canal *Correo Certificado* se recibió 4 respuestas correspondientes a 1 encuesta de satisfacción contestada por los ciudadanos con 4 preguntas la encuesta de satisfacción. A continuación, en la *Tabla No.10* y la *Gráfica No.9*, se muestran las calificaciones de *excelente* el ítem de *claridad Bueno* en los ítems de *Tiempo, conocimiento y respuesta* con el porcentaje más alto de respuesta.

Tabla 10. Resultados Canal Correo Certificado- I Trimestre 2021

CANAL CORREO CERTIFICADO						
PREGUNTA	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo	TOTALES
Tiempo	25%	0%	0%	0%	0%	25%
Claridad	0%	25%	0%	0%	0%	25%
Conocimiento	0%	25%	0%	0%	0%	25%
Respuesta	25%	0%	0%	0%	0%	25%
% Total	50%	50%	0%	0%	0%	100%
Cantidad General	2	2	0	0	0	4



Gráfica 9. Resultados Canal Correo Certificado- I Trimestre 2021

A continuación, en la *Tabla No.11* se presenta el cálculo de las calificaciones obtenidas de *Excelente* y *Bueno* de los diferentes canales de atención.



Tabla 11. % Excelente y Bueno - I Trimestre 2021

% de Excelente y Bueno						
Calificaciones	Correo Electrónico	Telefónico	WhatsApp	Skype	Página Web	Correo Certificado
Excelente	52	61	18	22	2	2
Bueno	26	4	9	3	6	2
Total	78	65	27	25	8	4
Porcentaje	36%	30%	12%	11%	4%	2%

Como se puede observar en la tabla No. 11, los canales donde se evidenció las calificaciones más altas entre **Excelente y Bueno** fueron los canales *Correo electrónico* con **78** respuestas equivalentes al **36%** y el canal *Telefónico* con **65** respuestas equivalentes al **30%** del total de respuestas recibidas que fueron **218**.

Para finalizar el análisis de las percepciones de los ciudadanos, a continuación, relacionamos algunas de las respuestas brindadas por los ciudadanos frente a la siguiente pregunta:

- “Gracias por sus orientaciones. Me gustaría que ustedes llegaran con sus orientación y acompañamiento a más zonas del país. Porque a veces sentimos que somos enfermos y no podemos aportarle a nuestra sociedad”.
- “Es importante saber conocer mis datos personales y sobre todo gracias por hacerme las encuestas y es muy interesante saber cómo soy yo como población sorda, pues muy difícil contar, lo que me preocupa es no tengo empleo laboral”.
- “Facilidad para acceder a cursos de nivelación de señas con costos bajos, certificación temporal para laborar como interprete y acceso de personas hipoacúsicas como yo para certificarse o laborar como interprete o docente, campaña en alianzas con entidades para acceder a donación a prótesis auditivas con bajo costo, y oportunidades de becas o proyectos para población sorda, y avanzar más en el diseño de sus plataformas y contenidos para población sorda e incluyente... les deseo los mejores éxitos en sus labores”.

Oportunidades de Mejora

Después de realizar el análisis de las encuestas de satisfacción contestadas por los ciudadanos, en cada uno de los canales dispuestos por el INSOR, para atender sus requerimientos se encontraron las siguientes oportunidades de mejora:

Con el fin de aumentar el número de encuestas de satisfacción, se sensibilizará a los servidores del INSOR, donde la oficina de servicio al



ciudadano brindará por medio de capacitaciones virtuales el proceso a seguir, aclarando que una vez se dé la respuesta al requerimiento, se incluya en el mismo correo el link de esta encuesta.

Igualmente, las profesionales de servicio al ciudadano, está llamando a los ciudadanos, para adelantar estas encuestas vía telefónica y poder aumentar el número de encuestas.

Se activó la línea de celular y el WhatsApp 3124324495, para atender los requerimientos de la ciudadanía en general y de esta manera continuar con la gestión institucional.

Conclusiones

Teniendo en cuenta la situación de pandemia por la cual se está atravesando en este momento, no se encuentra habilitado el canal presencial. Por lo anterior se están socializando por las redes sociales y la página web, los canales oficiales con los que cuenta el INSOR, para la atención a los ciudadanos como son: Correo Electrónico, Telefónico, Video llamada en LSC (Skype), Página Web; Línea Telefónica (WhatsApp) y el correo electrónico.

Igualmente, se recibieron **48** encuestas que equivalen a un **11%** del total de PQRSD recibidas, con el respecto al trimestre anterior.

Se observa, en las calificaciones de las encuestas por parte de los ciudadanos, donde se evidencia un buen número de encuestas realizadas por los ciudadanos sordos en un **52 %**, con respecto a los años anteriores.

En este trimestre se ve un aumento en el porcentaje de encuestas con respecto al canal de WhatsApp con un **12.5%**, con respecto al año anterior.

Los canales donde se evidenció las calificaciones más altas entre **Excelente y Bueno** fueron los canales *Correo electrónico* con **78**, respuestas con un **36%** y el canal *Telefónico* con **65** respuestas, con un **30%**.

Luz Mila Niño Hernández

Coordinadora de servicio al Ciudadano

Elaboró: Luz Mila Niño Hernández - Coordinadora de Servicio al Ciudadano- Kerlys Patricia Jaraba- Técnico Operativo

Revisó: Luz Mila Niño Hernández-Coordinadora Servicio al Ciudadano

Aprobó: Carolina Ramos- Secretario General

Fecha: 9/Abril/2021