



20212500000423

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No: **20212500000423**

Fecha: *06-07-2021



INFORME PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS

II TRIMESTRE 2021



Contenido

| | |
|---|----|
| Introducción | 3 |
| Objetivo | 3 |
| Alcance..... | 4 |
| Definición de las Variables..... | 4 |
| Modelo de Encuesta | 4 |
| 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 | 11 |
| Canal Línea Celular (WhatsApp) | 12 |
| Canal Video llamada en LSC (Skype)..... | 14 |
| Canal Página Web | 15 |
| Canal Correo Certificado..... | 15 |
| Oportunidades de Mejora | 17 |
| Conclusiones..... | 18 |



II 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 su 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 (Página Web, Chat-LSC, Correo electrónico) y correo certificado.**

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 abril y el 30 de junio de 2021*, el cual incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas en los meses de abril, mayo y junio 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, elabora cuatro informes trimestralmente al año 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 460 PQRSD que ingresaron durante el II trimestre del presente año, se recibieron la calificación de 76 encuestas, evidenciando que tan solo un 17% 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, WhatsApp y Videollamada Skype) y cuatro(4) preguntas para los canales (Correo Electrónico y Página 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"/> |
| Tiempo de respuesta a su solicitud | <input type="radio"/> |
| Claridad de la información suministrada | <input type="radio"/> |
| Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta | <input type="radio"/> |
| Cómo califica la respuesta a su solicitud | <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 enlace https://docs.google.com/forms/d/1ZK43AZdaDiWPOIMb-cFrVKtCyrJ5KUclbMwhUEy2SM/viewform?edit_requested=true&fbzx=4576970730576806301 que se les envía a través de correo electrónico en la respuesta brinda de acuerdo al trámite de PQRSD. De igual forma la encuesta se encuentra publicada en la página web en el siguiente enlace <https://orfeo.insor.gov.co/formularioWeb/>

Siendo nuestra muestra del 17% equivalente a 76 encuestas diligenciadas de 460 PQRSD recepcionadas en el II 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 | <i>Excelente (E)</i> |
| 8.9- 8.0 | <i>Bueno (B)</i> |
| 7.9 - 6.0 | <i>Aceptable (A)</i> |
| 5.9 - 1.0 | <i>Regular (R)</i> |
| 0.0 | <i>Malo (M)</i> |

Preguntas

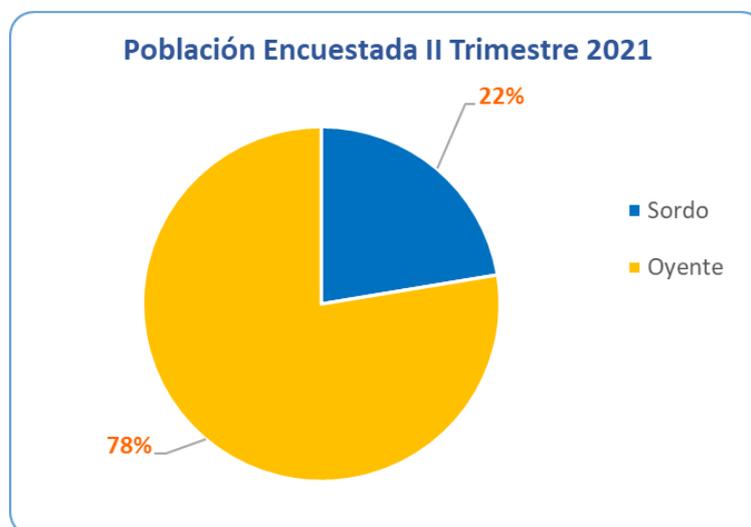
1. ¿Actitud del servidor público que lo recibió?
2. ¿Tiempo de respuesta a su solicitud?
3. ¿Claridad de la información suministrada?
4. ¿Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta?
5. ¿Cómo califica la respuesta a su solicitud?

Resultados de la Encuesta

Población Encuestada

Tabla 2. Población encuestada II Trimestre 2021

| Población | Cantidad | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Sordo | 17 | 22% |
| Oyente | 59 | 78% |
| Total | 76 | 100% |



Gráfica 1. Población encuestada II Trimestre 2021



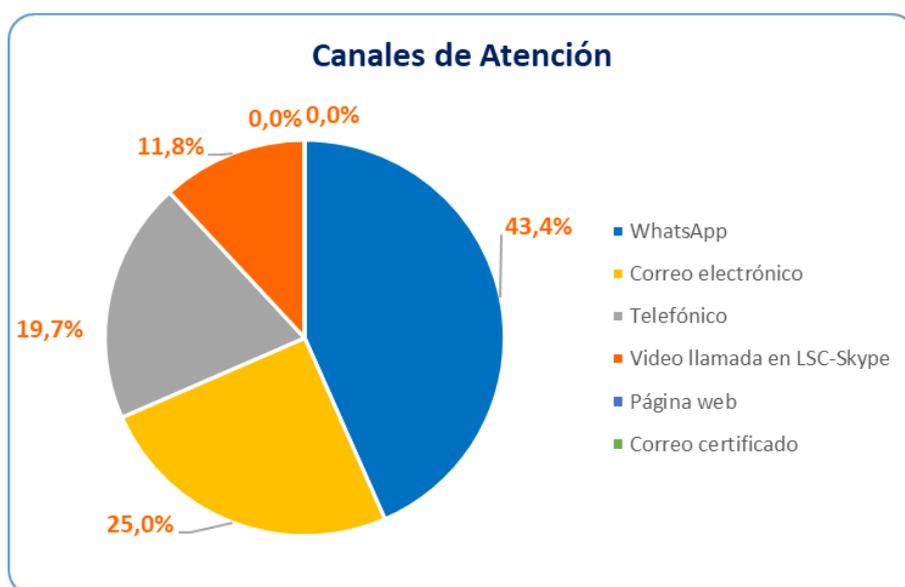
En la *Tabla No.2* muestra que, en el II Trimestre de 2021, 17 ciudadanos encuestados manifiestan ser Sordos y 59 ciudadanos oyentes. Con respecto a esta participación es importante mencionar, que desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se crearon algunas estrategias de invitación, para que la población en general participe en brindar su percepción frente a los servicios 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 II Trimestre 2021

| Canales | Cantidad | % |
|----------------------------|-----------|-------------|
| WhatsApp | 33 | 43,4% |
| Correo electrónico | 19 | 25,0% |
| Telefónico | 15 | 19,7% |
| Video llamada en LSC-Skype | 9 | 11,8% |
| Página web | 0 | 0,0% |
| Correo certificado | 0 | 0,0% |
| Total | 76 | 100% |



Gráfica 2. Canales de Atención evaluados II Trimestre 2021



En la *Tabla No. 3* indica que los canales más calificados son: el WhatsApp con 33 encuestas con un 43.4%, seguido el *Correo Electrónico* 19 encuestas con un 25%, el canal *Telefónico* 15 encuestas con un 19,7%, en cuarto lugar, el canal de *Skype* (Videollamada en Lengua de Señas Colombianas) 9 encuestas con un 11,8%, para los canales de *Página Web* y *Correo Certificado* no se recibieron ninguna encuesta.

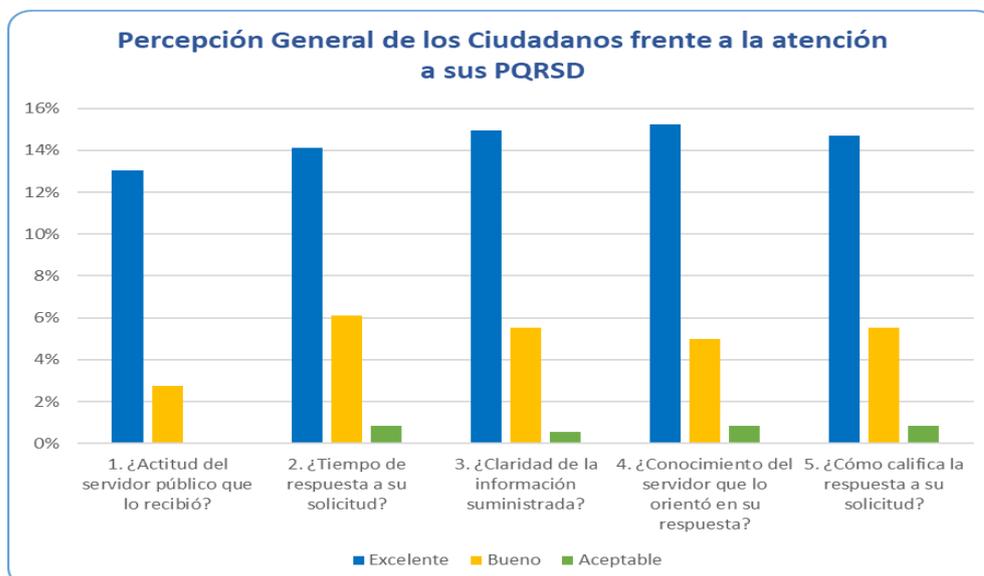
Para los canales de *Página Web* y *Correo Certificado*, es importante indicar a los ciudadanos puedan calificar nuestros servicios, en este caso se solicitará que se publicite o se socialice una invitación por las redes sociales de la entidad.

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 – II Trimestre 2021

| Percepción General de los Ciudadanos frente 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 | 13,0% | 14,1% | 15,0% | 15,2% | 14,7% | 72,0% |
| Buena | 2,8% | 6,1% | 5,5% | 5,0% | 5,5% | 24,9% |
| Aceptable | 0,0% | 0,8% | 0,6% | 0,8% | 0,8% | 3,0% |
| Regular | | | | | | |
| Malo | | | | | | |
| % Porcentaje Total | 16% | 21% | 21% | 21% | 21% | 100% |
| Cantidad General de Respuestas | 57 | 76 | 76 | 76 | 76 | 361 |

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



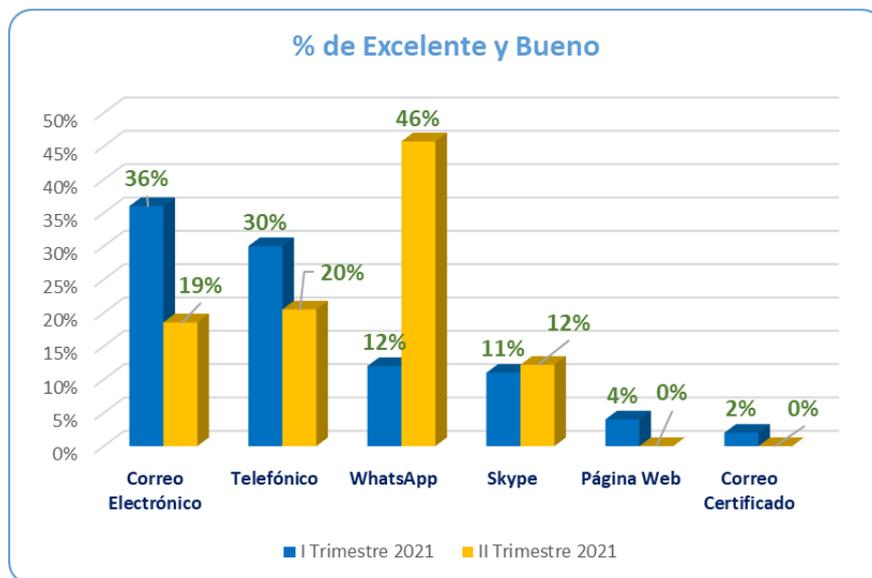


En la *Gráfica No. 3* se muestra la percepción general de los ciudadanos frente a las preguntas realizadas en la encuesta de satisfacción para todos los canales de atención, teniendo en cuenta: **Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta**; de los cuales se obtuvo una calificación de *Excelente 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 y II trimestre de la vigencia de 2021.

Tabla 5. Resultados % de Excelente y Bueno - I Trimestre y II Trimestre 2021

| Canales | % de Excelente y Bueno | |
|--------------------|------------------------|-------------------|
| | I Trimestre 2021 | II Trimestre 2021 |
| Correo Electrónico | 36% | 19% |
| Telefónico | 30% | 20% |
| WhatsApp | 12% | 46% |
| Skype | 11% | 12% |
| Página Web | 4% | 0% |
| Correo Certificado | 2% | 0% |



Gráfica 4. Resultados % de Excelente y Bueno - I Trimestre y II Trimestre 2021

Como podemos apreciar en la *Gráfica No.4* se muestra canal mayor calificado fue el canal **WhatsApp** con un **46%** frente a un **12%** en relación con el I Trimestre de la vigencia de 2021.

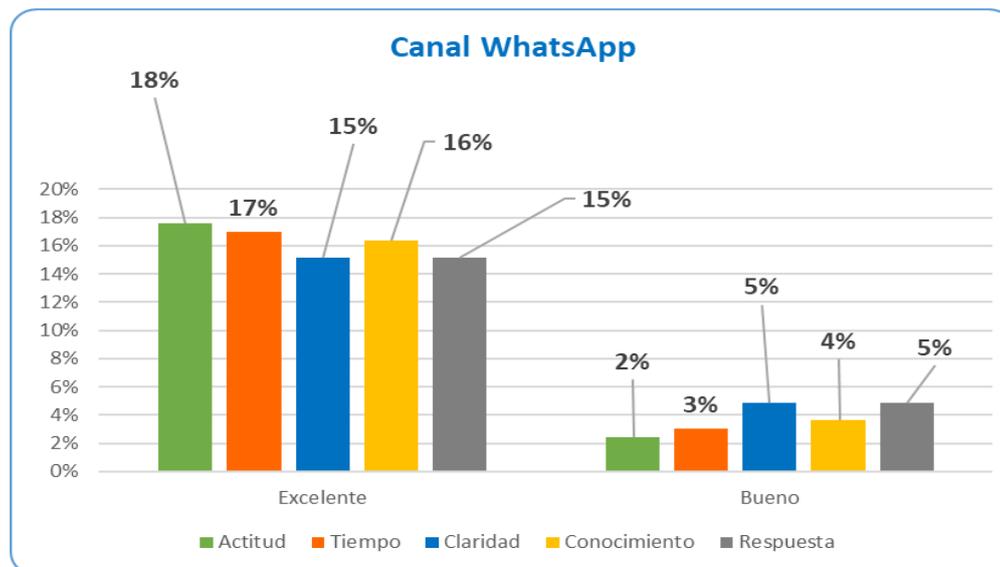


Canal Línea Celular (WhatsApp)

En el canal de Canal línea (WhatsApp), se recibieron 165 respuestas de 33 encuestas contestadas por los ciudadanos con 6 preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla No.6* y la *Gráfica No.5* se muestra las calificaciones obtenidas de **Excelente** en los ítems de *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un 81% del total de las respuestas recibidas, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron **Bueno** los ítems de *Actitud, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un 19% del total de las respuestas recibidas.

Tabla 6. Resultados Canal Línea Celular (WhatsApp)- II Trimestre 2021

| Canal WhatsApp | | | | | | |
|------------------|-----------|-------|-----------|---------|------|---------|
| PREGUNTA | Excelente | Bueno | Aceptable | Regular | Malo | TOTALES |
| Actitud | 18% | 2% | 0% | 0% | 0% | 20,0% |
| Tiempo | 17% | 3% | 0% | 0% | 0% | 20,0% |
| Claridad | 15% | 5% | 0% | 0% | 0% | 20,0% |
| Conocimiento | 16% | 4% | 0% | 0% | 0% | 20,0% |
| Respuesta | 15% | 5% | 0% | 0% | 0% | 20,0% |
| % Total | 81% | 19% | 0% | 0% | 0% | 100% |
| Cantidad General | 134 | 31 | 0 | 0 | 0 | 165 |



Gráfica 5. Resultados Canal Video Línea Celular (WhatsApp) - II Trimestre 2021

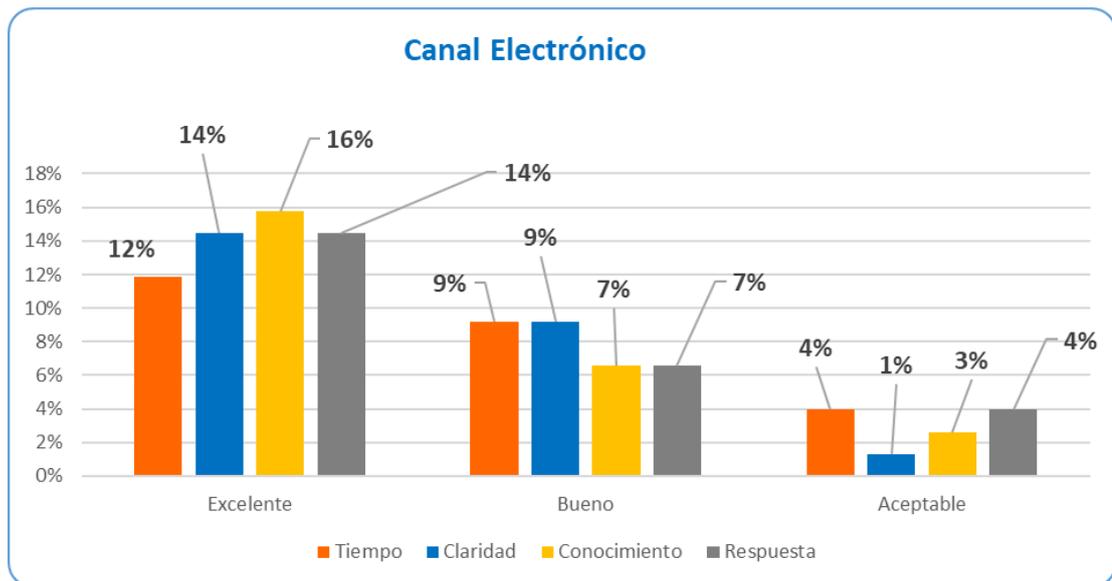


Canal Correo Electrónico

En el canal del Correo *Electrónico* se recibieron 76 respuestas, correspondientes a 19 encuestas de satisfacción contestadas por los ciudadanos con 4 preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla No.7* y la *Gráfica No.6* se indica que se obtuvieron las calificaciones de **Excelente** en los ítems de *Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un 57% del total de las respuestas recibidas, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron **Bueno** los ítems de *Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un 32% del total de las respuestas recibidas y finalmente en la calificación de **Aceptable** en los ítems de *Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un 12% del total.

Tabla 7. Resultados Canal Electrónico II Trimestre 2021

| Canal Electrónico | | | | | | |
|-------------------|-----------|-------|-----------|---------|------|---------|
| PREGUNTA | Excelente | Bueno | Aceptable | Regular | Malo | TOTALES |
| Tiempo | 12% | 9% | 4% | 0% | 0% | 25% |
| Claridad | 14% | 9% | 1% | 0% | 0% | 25% |
| Conocimiento | 16% | 7% | 3% | 0% | 0% | 25% |
| Respuesta | 14% | 7% | 4% | 0% | 0% | 25% |
| % Total | 57% | 32% | 12% | 0% | 0% | 100% |
| Cantidad General | 43 | 24 | 9 | 0 | 0 | 76 |



Gráfica 6. Resultados Canal Correo Electrónico II Trimestre 2021

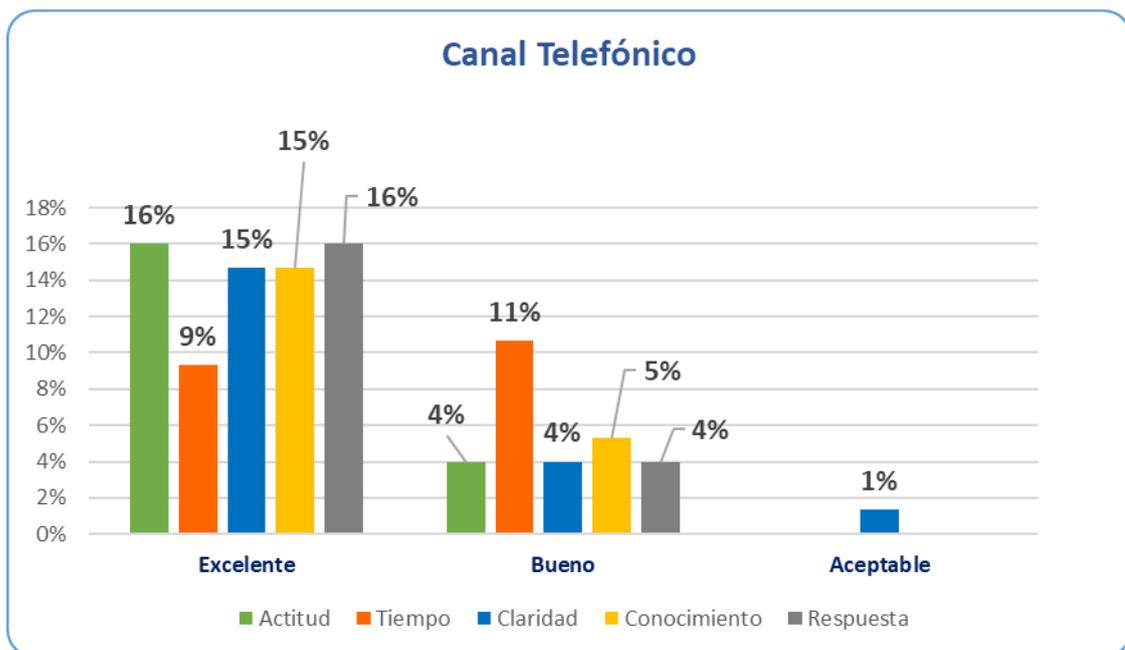


Canal Telefónico

En el canal *Telefónico* se recibieron 75 respuestas que hacen referencia a 15 encuestas de satisfacción contestadas por los ciudadanos con 5 preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla No.8* y la *Gráfica No.7* se indica que, el ítem contestado de **Excelente** en los temas de *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un 71% del total de las respuestas recibidas, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron **Bueno** los ítems de *Actitud, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un 28% del total de las respuestas recibidas y finalmente en la calificación de **Aceptable** en el ítem de *Claridad* con un 1% del total.

Tabla 8. Resultados Canal Telefónico II Trimestre 2021

| CANAL TELEFÓNICO | | | | | | |
|------------------|-----------|-------|-----------|---------|------|---------|
| PREGUNTA | Excelente | Bueno | Aceptable | Regular | Malo | TOTALES |
| Actitud | 16% | 4% | 0% | 0% | 0% | 20% |
| Tiempo | 9% | 11% | 0% | 0% | 0% | 20% |
| Claridad | 15% | 4% | 1% | 0% | 0% | 20% |
| Conocimiento | 15% | 5% | 0% | 0% | 0% | 20% |
| Respuesta | 16% | 4% | 0% | 0% | 0% | 20% |
| % Total | 71% | 28% | 1% | 0% | 0% | 100% |
| Cantidad General | 53 | 21 | 1 | 0 | 0 | 75 |



Gráfica 7. Resultados Canal Telefónico II Trimestre 2021



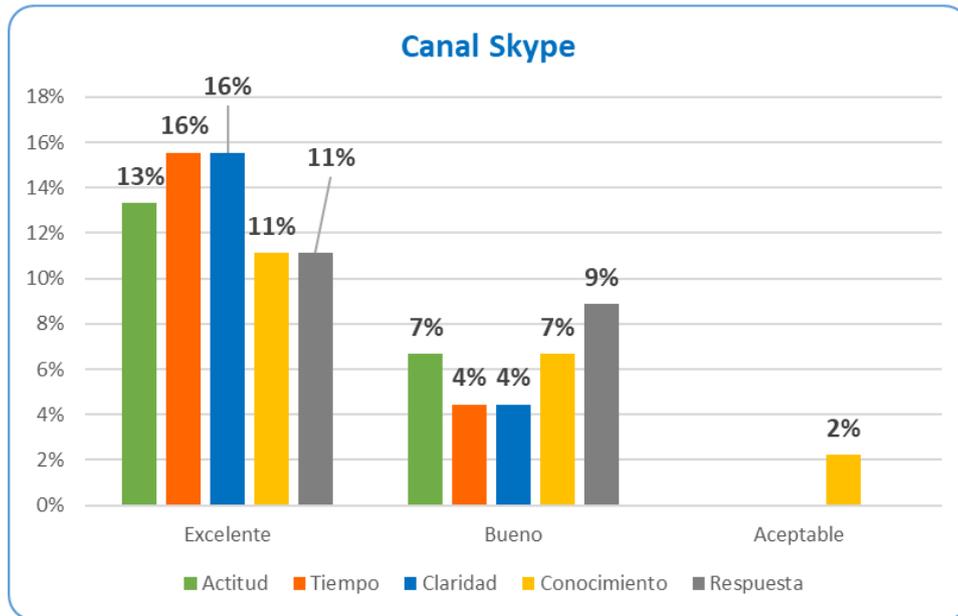
En cuanto al *Tiempo y la Respuesta*, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano continúa realizando el seguimiento semanal de las PQRSD y se generan las alertas a todas las dependencias que tienen solicitudes asignadas, para que se brinden las respuestas oportunamente a los ciudadanos. De igual forma dando continuidad con nuestro plan operativo y nuestros riesgos de corrupción.

Canal Video llamada en LSC (Skype)

En el canal de *Video llamada en LSC (Skype)*, se recibieron 45 respuestas de 9 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 67% del total de las respuestas recibidas, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron **Bueno** los ítems de *Actitud, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un 31% del total de las respuestas recibidas y finalmente en la calificación de **Aceptable** en el ítem de *Conocimiento* con un 2% del total.

Tabla 9. Resultados Canal Video llamada en LSC (Skype) II Trimestre 2021

| VIDEO LLAMADA EN LSC (SKYPE) | | | | | | |
|------------------------------|-----------|-------|-----------|---------|------|---------|
| PREGUNTA | Excelente | Bueno | Aceptable | Regular | Malo | TOTALES |
| Actitud | 13% | 7% | 0% | 0% | 0% | 20% |
| Tiempo | 16% | 4% | 0% | 0% | 0% | 20% |
| Claridad | 16% | 4% | 0% | 0% | 0% | 20% |
| Conocimiento | 11% | 7% | 2% | 0% | 0% | 20% |
| Respuesta | 11% | 9% | 0% | 0% | 0% | 20% |
| % Total | 67% | 31% | 2% | 0% | 0% | 100% |
| Cantidad General | 30 | 14 | 1 | 0 | 0 | 45 |



Gráfica 8. Resultados Canal Video Llamada en LSC (Skype)- II Trimestre 2021

En el II Trimestre se evidenció el aumento en el uso de este canal por parte de los ciudadanos sordos.

Canal Página Web

En el canal *Página Web* no se recibieron respuestas correspondientes de la encuesta de satisfacción como se muestra en la *Tabla No. 10*

Tabla 10. Resultados Canal Página Web II Trimestre 2021

| CANAL PÁGINA WEB | | | | | | |
|------------------|-----------|-------|-----------|---------|------|---------|
| PREGUNTA | Excelente | Bueno | Aceptable | Regular | Malo | TOTALES |
| Tiempo | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Claridad | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Conocimiento | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Respuesta | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| % Total | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Cantidad General | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Canal Correo Certificado

En el canal *Correo Certificado* no se recibieron respuestas correspondientes de la encuesta de satisfacción como se muestra en la *Tabla No. 11*



Tabla 11. Resultados Canal Correo Certificado- II Trimestre 2021

| CANAL CORREO CERTIFICADO | | | | | | |
|--------------------------|-----------|-------|-----------|---------|------|---------|
| PREGUNTA | Excelente | Bueno | Aceptable | Regular | Malo | TOTALES |
| Tiempo | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Claridad | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Conocimiento | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Respuesta | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| % Total | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Cantidad General | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

A continuación, en la *Tabla No.12* se presenta el cálculo de las calificaciones obtenidas de **Excelente y Bueno** de los diferentes canales de atención obteniendo un **97%** de la calificación general, teniendo en cuenta que se recibieron **350** respuestas con estas dos calificaciones sobre las **361** respuestas totales obtenidas. Los canales donde se evidenció las calificaciones más altas entre **Excelente y Bueno** fueron los canales de **WhatsApp y Telefónico**.

Tabla 12. % Excelente y Bueno - II Trimestre 2021

| % de Excelente y Bueno | | | | | | |
|------------------------|--------------------|------------|----------|-------|------------|--------------------|
| Calificaciones | Correo Electrónico | Telefónico | WhatsApp | Skype | Página Web | Correo Certificado |
| Excelente | 43 | 53 | 134 | 30 | 0 | 0 |
| Bueno | 24 | 21 | 31 | 14 | 0 | 0 |
| Total | 67 | 74 | 165 | 44 | 0 | 0 |
| Porcentaje | 19% | 20% | 46% | 12% | 0% | 0% |

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: **¿Qué sugerencias tiene para mejorar nuestro servicio en el INSOR?**

- “Agregar más material a sus páginas para poder utilizarlo en las diferentes actividades de enseñanza”.
- “más conocimientos profundos sobre la oferta laboral en diferentes sectores de la sociedad hacia personas sordas, como por ejemplo oferta de trabajo para docentes sordos en la universidad”.
- “En realidad me pareció bastante oportuna la respuesta y bástate agradable la asesora que me atendió”.
- “El servicio para el día de hoy todo fue excelente, muy amables”.



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:



La Oficina de Servicio al Ciudadano con el fin de aumentar el número de encuestas de satisfacción, sensibilizará a los funcionarios y contratistas del INSOR, de la importancia de hacer llegar el enlace de la encuesta de satisfacción cada vez que se envíen las respuestas a los ciudadanos. Por lo que se incluirá en el correo institucional el enlace de esta encuesta.

Por otro lado, se realizará en los próximos meses una socialización, por parte del INSOR, que invite e incentive, a los ciudadanos a evaluar el servicio recibido por la institución.



También se realizará una estrategia, para que las personas sordas, compartan las experiencias que han tenido con el canal del *Skype* (Videollamada en Lengua de Señas Colombianas), para que así se aumente el uso de este canal, por parte de las personas sordas.

Conclusiones



Según el análisis realizado en este informe, indica que los canales por donde más se recibieron encuestas fueron: La línea celular *WhatsApp* con un porcentaje **43.4%** y el *Correo Electrónico* con un **2.5%**. Es importante seguir fortaleciendo el uso de los otros canales de atención.



En este trimestre, se evidencia un buen número de encuestas realizadas por los ciudadanos *Oyentes* con un porcentaje del **78%**. Concluyendo la importancia de realizar estrategias, para que los sordos tengan una participación más activa en la evaluación de los servicios que les presta la entidad.



En el II trimestre, aumento el porcentaje de encuestas recibidas por el canal de *WhatsApp*, en un **34%**, con respecto al trimestre anterior. Analizándose, que este canal fue una opción muy viable y accesible por todos los ciudadanos tanto *Sordos* como *Oyentes* para realizar sus PQRSD. Recalamos que seguimos teniendo en cuenta las medidas de bioseguridad en la atención a los ciudadanos



establecidas por la pandemia del Covid-19 colocando a disposición nuestros canales virtuales.



Las preguntas de las encuestas, que mejoraron la calificación en un **97%**, para este II trimestre fueron; ***tiempo de respuesta, conocimiento y claridad de las repuestas***. Es decir, la entidad está respondiendo las solicitudes antes de los tiempos de ley y las respuestas que se están suministrando son muy claras y efectivas. Como resultados del trabajo realizado desde la Oficina del Servicio al Ciudadano con las alertas y seguimientos a las dependencias y las capacitaciones recibidas en temas de ***Lenguaje Claro*** por parte del Departamento Nacional de Planeación-DNP.



En el II Trimestre, se evidenció que el canal de ***Skype*** (Videollamada en Lengua de Señas Colombianas) utilizado por la población sorda, tuvo un aumento de **5 a 9** encuestas con respecto al trimestre anterior.



Se muestra la percepción general de los ciudadanos frente al uso de todos los canales de atención como: ***Correo Electrónico, Telefónico, WhatsApp, Skype, Página Web y Correo Certificado***; de los cuales se obtuvo una calificación de ***Excelente y Bueno*** en mayor porcentaje de un **97%**.

Luz Mila Niño Hernández

Coordinadora de servicio al Ciudadano

Elaboró: Kerlys Patricia Jaraba- Técnico Operativo

Revisó: Luz Mila Niño Hernández-Coordinadora Servicio al Ciudadano

Aprobó: Néstor Julián Rojas- Secretario General

Fecha: 6/Julio/2021