La educación es de todos

Mineducación

INFORME PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS

I TRIMESTRE 2022

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional
INSOR
Instituto Nacional para Sordos

Tabla de Contenido

Objetivo 3
Alcance 4
Definición de las Variables 4
Actitud del servidor público que lo recibió 4
Tiempo de respuesta a su solicitud 4
Claridad de la información suministrada 4
Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta 4
Modelo de Encuesta 5
Muestra 7
Preguntas 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 Línea Celular (WhatsApp) 11
Canal Correo Electrónico 12
Canal Telefónico 13
Canal Video llamada en LSC (Skype) 14
Canal Página Web 15
Canal Correo Certificado 15
Canal Presencial 16
Comparativo de número de respuestas respecto al trimestre inmediatamente anterior 18
Oportunidades de Mejora 18
Conclusiones 19

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 del Grupo de Relación con el 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: ***canal línea celular (WhatsApp), telefónico, virtuales (Página Web, Correo electrónico), correo certificado y el canal Presencial.***

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 2022*, el cual incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas en los meses de enero, febrero y marzo presentados en gráficos; 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 Relación con 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 **313 PQRSD** que ingresaron durante el I trimestre del presente año, se recibieron la calificación de 30 encuestas, evidenciando que tan solo un 9.58% 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, Línea celular-WhatsApp)* 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	○	○	○	○	○
Tiempo de respuesta a su solicitud	○	○	○	○	○
Claridad de la información suministrada	○	○	○	○	○
Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta	○	○	○	○	○
Cómo califica la respuesta a su solicitud	○	○	○	○	○

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	○	○	○	○	○
Tiempo de respuesta a su solicitud	○	○	○	○	○
Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta	○	○	○	○	○
Cómo califica la respuesta a su solicitud	○	○	○	○	○

https://youtu.be/AgJNzHRRBY0

Muestra

Los participantes de la encuesta de satisfacción fueron los ciudadanos, usuarios o grupos de interés 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/1ZK43AZdaDiWP0OIMb-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 **9.58%,** equivalente a 30 encuestas diligenciadas de **313 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 2022

Población	Cantidad	%
Oyente	18	60%
Sorda	12	40%
Total	**30**	**100%**

Gráfica 1. Población encuestada I Trimestre 2022

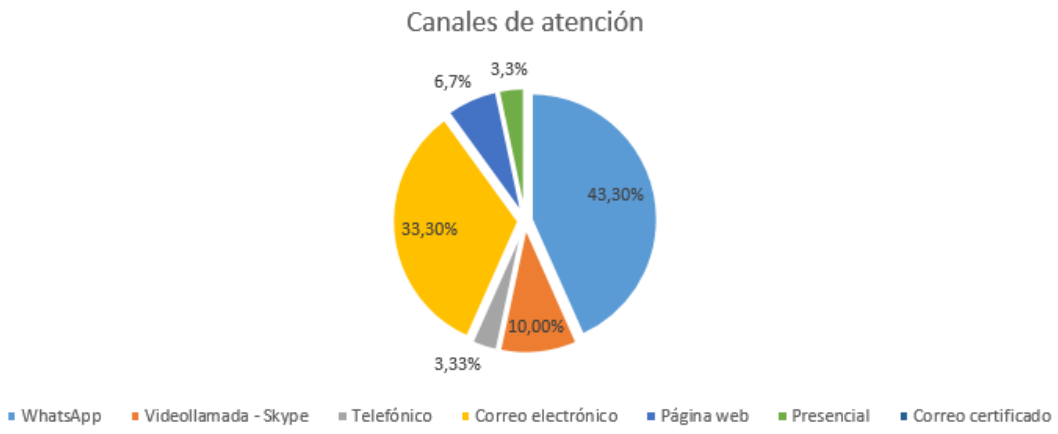
En la *Tabla No.2* muestra que, en el I Trimestre de 2022, **12** ciudadanos encuestados manifiestan ser sordos y **18** ciudadanos oyentes. Con respecto a esta participación es importante mencionar, que, desde el grupo de Relación con el Ciudadano, se crearon algunas estrategias de invitación, para 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 I Trimestre 2022

Canales	Cantidad	%
WhatsApp	13	43,30%
Videollamada - Skype	3	10,00%
Telefónico	1	3,33%
Correo electrónico	10	33,30%
Página web	2	6,7%
Presencial	1	3,3%
Correo certificado	0	0%
Total	**91**	**100%**



Gráfica 2. Canales de Atención evaluados I Trimestre 2022

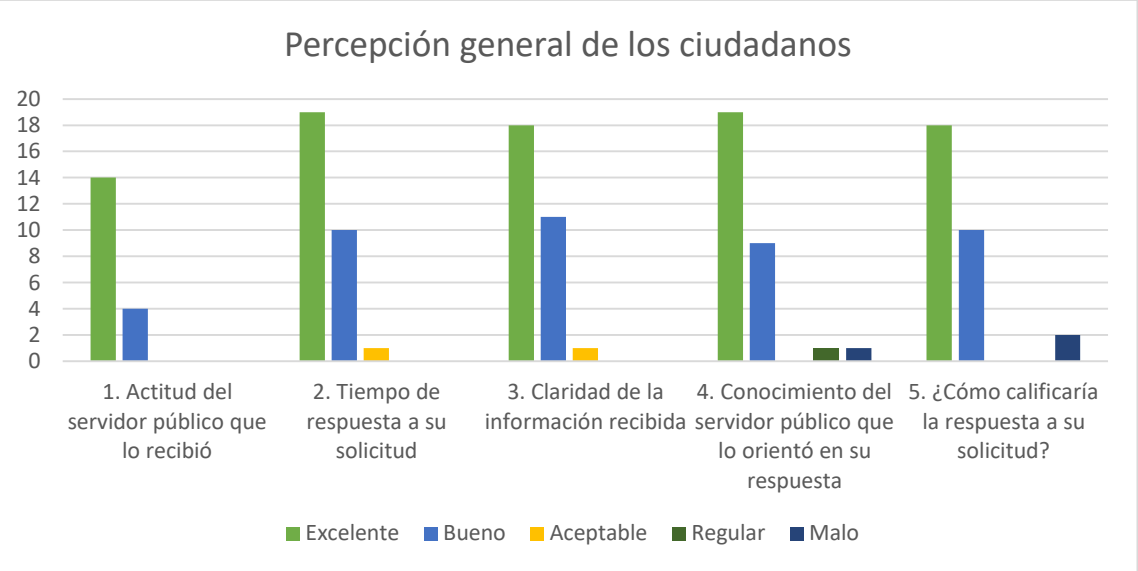
En la *Tabla No. 3* indica que los canales más calificados son: el WhatsApp con **13** encuestas con un **43.3%**, seguido el *Correo Electrónico* **10** encuestas con un **33.3%**. Por medio de estos dos canales se radican la mayor cantidad de PQRSD en la entidad.

Para el canal de *Correo Certificado y Página Web*, es importante indicar a los ciudadanos puedan calificar nuestros servicios, en este caso se solicitará que 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 – I Trimestre 2022

	1. Actitud del servidor público que lo recibió	2. Tiempo de respuesta a su solicitud	3. Claridad de la información recibida	4. Conocimiento del servidor público que lo orientó en su respuesta	5. ¿Cómo calificaría la respuesta a su solicitud?	Total por valoración	
Excelente	14	19	18	19	18	88	63,70%
Bueno	4	10	11	9	10	45	32,60%
Aceptable	0	1	1	0	0	2	1,44%
Regular	0	0	0	1	0	0	0,00%
Malo	0	0	0	1	2	3	0,00%
Total	18	30	30	30	30	138	100%



Gráfica 3. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD – I Trimestre 2022

En la *Tabla No. 4* y *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***.

Se observa que las 30 encuestas, que corresponden a 138 respuestas, de las cuales se obtuvo una calificación de *Excelente y Bueno* en mayor porcentaje, con 88 que equivales a un 63.7% y 45 que equivale a un 14.4% respectivamente. Se resalta que la casilla *Actitud*, presenta menor cantidad de respuestas debido a que canales como *Correo electrónico y Página web* no cuentan con esta opción.

Ahora, de las 30 respuestas relacionadas a calidad de la respuesta (Pregunta 5), se puede observar que 28 (color verde), se posicionan en *Excelente y Bueno*, lo que corresponde al 93,4% del total.

A continuación, se muestra el comparativo del diligenciamiento por parte de los ciudadanos de la encuesta de satisfacción. Señalamos la información del trimestre I de la vigencia de 2022.

Tabla 5. Resultados % - I Trimestre 2022

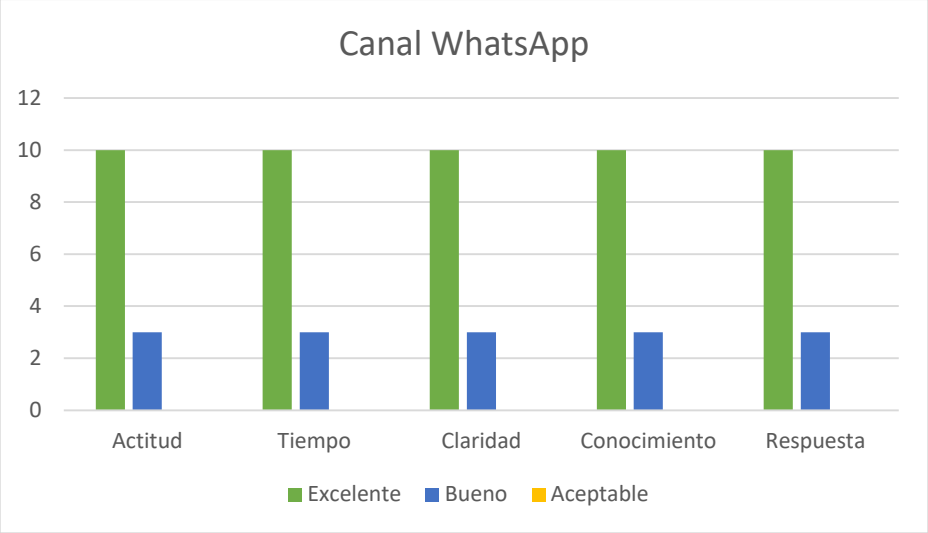
	I Trimestre 2022	II Trimestre 2022	III Trimestre 2022	IV Trimestre 2022
Correo Electrónico	33.3%			
Telefónico	3.3%			
WhatsApp	43%			
Skype	10%			
Página Web	6.7%			
Correo Certificado	0%			
Presencial	3.3%			

Canal Línea Celular (WhatsApp)

Para el Canal línea celular (WhatsApp), se recibieron **65** respuestas en **13** encuestas de las 30 contestadas por los ciudadanos; cada una con 6 preguntas. 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 **77%** del total de las respuestas recibidas, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron ***Bueno*** los ítems de *Actitud, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **23%** del total de las respuestas recibidas.

Tabla 6. Resultados Canal Línea Celular (WhatsApp)- I Trimestre 2022

WhatsApp							
	Actitud	**Tiempo**	**Claridad**	**Conocimiento**	**Respuesta**	**Total**	**%**
Excelente	10	10	10	10	10	50	77%
Bueno	3	3	3	3	3	15	23%
Aceptable	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0	0	0
Total	**13**					65	100%



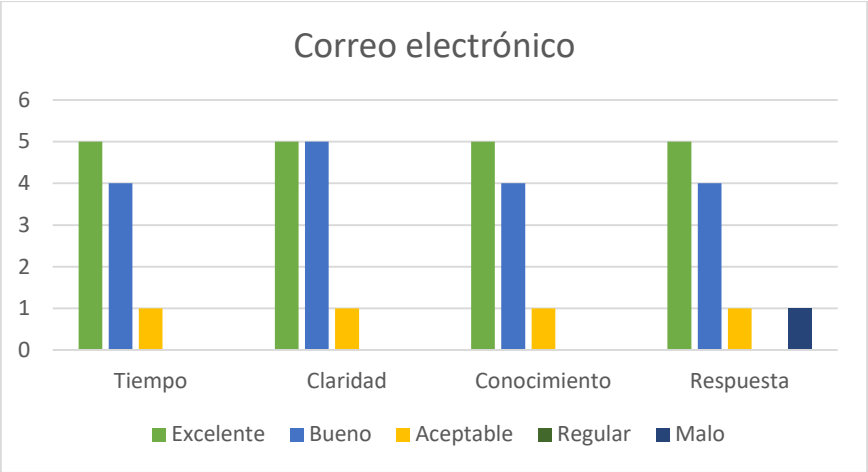
Gráfica 5. Resultados Canal Línea Celular (WhatsApp) - I Trimestre 2022

Canal Correo Electrónico

Para el canal del Correo *Electrónico* se recibieron **42** respuestas, en **10** encuestas de las **30** 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 **47.6%** del total de las respuestas recibidas, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron ***Bueno*** los ítems de *Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **40.4%** del total de las respuestas recibidas y finalmente en la calificación de ***Aceptable*** en los ítems de *Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **9.5%** del total. La respuesta ***Malo*** corresponde a una respuesta en negativo al ciudadano.

Tabla 7. Resultados Canal Electrónico I Trimestre 2022

	Correo electrónico					
	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	%
Excelente	5	5	5	5	20	47,6%
Bueno	4	5	4	4	17	40,4%
Aceptable	1	1	1	1	4	9,5%
Regular	0	0	0	0	0	0,0%
Malo	0	0	0	1	1	2,3%
Total	**10**				**42**	100%



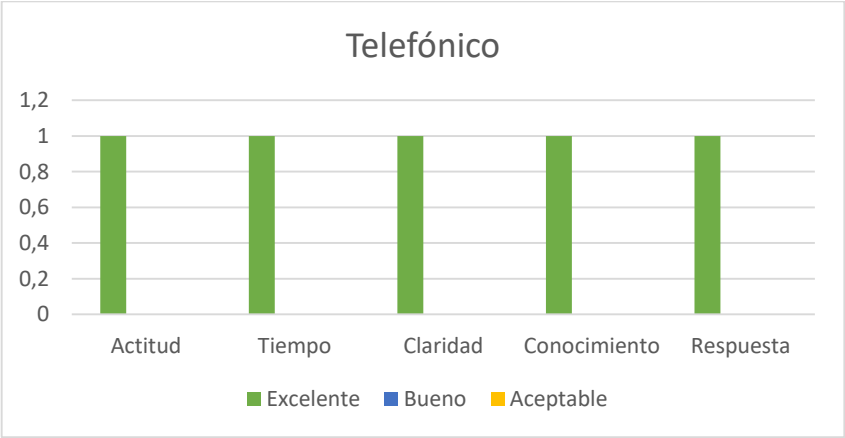
Gráfica 6. Resultados Canal Correo Electrónico I Trimestre 2022

Canal Telefónico

Para el canal *Telefónico* se recibieron **5** respuestas, en **1** encuesta de las **30** 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 **100%**.

Tabla 8. Resultados Canal Telefónico I Trimestre 2022

Telefónico							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	1	1	1	1	1	5	100,0%
Bueno	0	0	0	0	0	0	0,0%
Aceptable	0	0	0	0	0	0	0,0%
Regular	0	0	0	0	0	0	0,0%
Malo	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total	**1**					5	100%



Gráfica 7. Resultados Canal Telefónico I Trimestre 2022

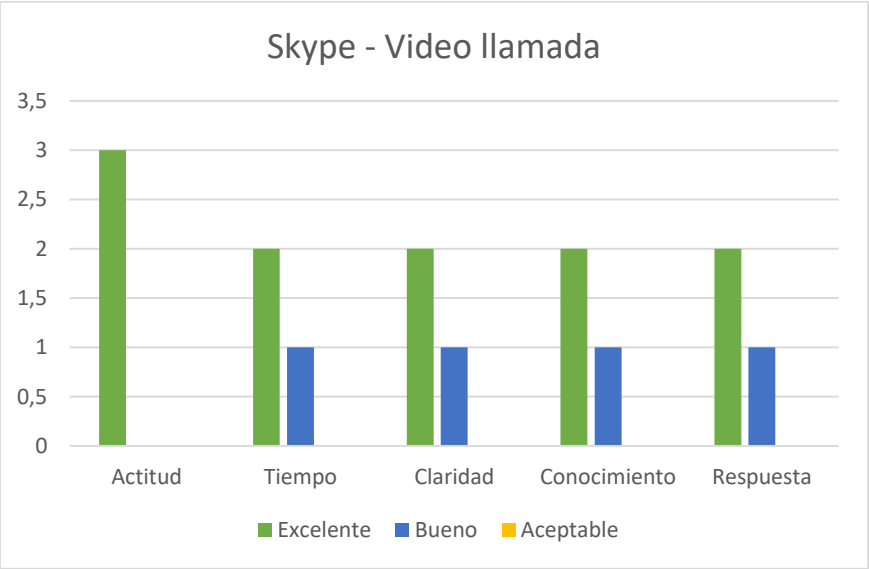
Canal Video llamada en LSC (Skype)

Para el presente canal se realiza la siguiente aclaración: después de un análisis en el Grupo de Relación con el Ciudadano, y debido a la baja afluencia de solicitudes a través del canal, se toma la decisión de retirarlo de los canales de atención oficiales de INSOR. Así que el presente reporte será el único presentado en el año 2022.

En el canal de *Video llamada en LSC (Skype),* se recibieron **15** respuestas de **3** encuestas contestadas por los ciudadanos con **5** preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla No.9 y la Gráfica No.8* se muestra las calificaciones obtenidas de ***Excelente*** en los ítems de *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **73.3%** del total de las respuestas recibidas, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron ***Bueno*** los ítems de *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **26.6%** del total de las respuestas recibidas.

Tabla 9. Resultados Canal Video llamada en LSC (Skype) I Trimestre 2022

Skype - Videollamada							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	3	2	2	2	2	11	73,3%
Bueno	0	1	1	1	1	4	26,6%
Aceptable	0	0	0	0	0	0	0,0%
Regular	0	0	0	0	0	0	0,0%
Malo	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total	**3**					15	100,0%



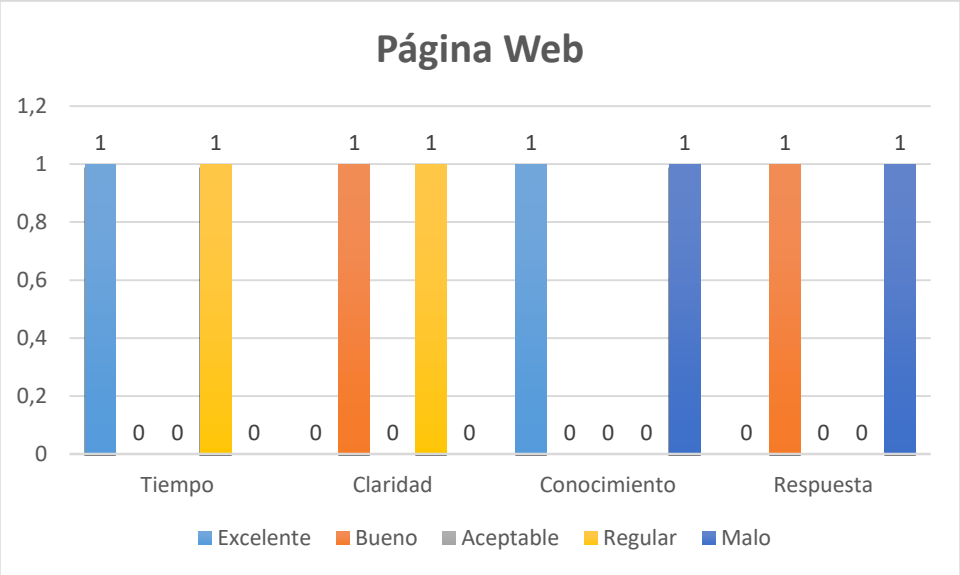
Gráfica 8. Resultados Canal Video llamada en LSC (Skype)- I Trimestre 2022

Canal Página Web

En el canal de Página web, se recibieron **8** respuestas de **2** encuestas contestadas por los ciudadanos con **4** preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla No.10 y la Gráfica No.9* se muestra las calificaciones obtenidas de ***Excelente y Bueno*** en los ítems de *Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **50%** del total de las respuestas recibidas; adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron ***Regular y Malo*** los ítems de *Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta,* con un **50%** del total de las respuestas recibidas.

Tabla 10. Resultados Canal Página Web I Trimestre 2022

	Página web					
	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	1	0	1	0	2	25%
Bueno	0	1	0	1	2	25%
Aceptable	0	0	0	0	0	0%
Regular	1	1	0	0	2	25%
Malo	0	0	1	1	2	25%
Total	**2**				**8**	100%



Gráfica 9. Resultados Canal Página web - I Trimestre 2022

Canal Correo Certificado

En el canal *Correo Certificado,* no se registraron respuestas de calificación en el I trimestre.

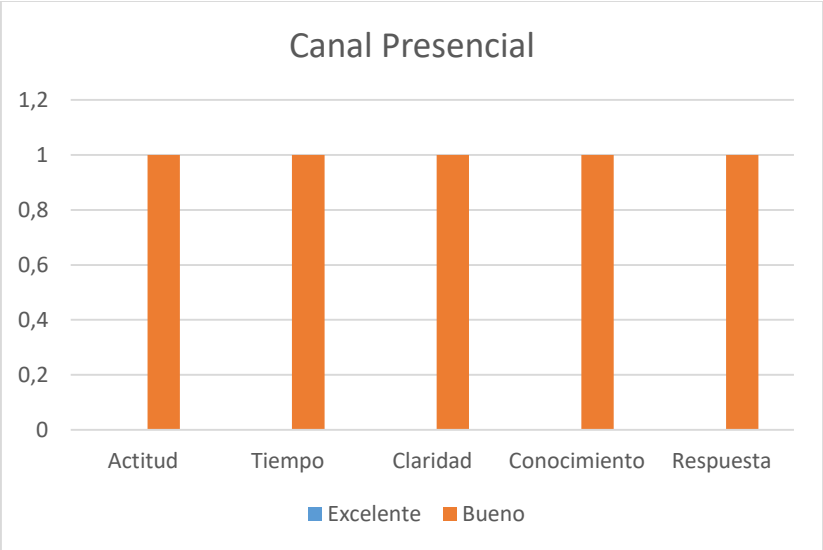
Canal Presencial

Desde este año se encuentra a disposición de los ciudadanos este canal, en alternancia de los funcionarios de Relación con el Ciudadano.

Para el canal *Presencial* se recibieron **5** respuestas, en **1** encuesta de las **30** contestadas por los ciudadanos con **5** preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla No.13 y la Gráfica No.10* se indica que, el ítem contestado de ***Bueno*** en los temas de *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **100%**.

Tabla 13. Resultados Canal Telefónico I Trimestre 2022

Canal Presencial							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	0	0	0	0	0	0	0,0%
Bueno	1	1	1	1	1	5	100,0%
Aceptable	0	0	0	0	0	0	0,0%
Regular	0	0	0	0	0	0	0,0%
Malo	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total	**1**					5	100,0%



Gráfica 10. Resultados Canal Presencial - I Trimestre 2022

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 **94.9%** de la calificación general, teniendo en cuenta que se recibieron **131** respuestas con estas dos calificaciones sobre las **138** respuestas totales obtenidas. Los canales donde se evidenció las calificaciones más altas entre ***Excelente y Bueno*** fueron los canales de Línea celular ***WhatsApp*** y ***Correo electrónico***.

Tabla 12. % Relación Canal-Valoración Excelente y Bueno - I Trimestre 2022

Canal/Valoración	Excelente	Bueno	Total respuestas
WhatsApp	50	15	65
Correo electrónico	20	17	37
Telefónico	5	0	5
Skype	11	4	15
Página web	2	2	4
Correo certificado	0	0	0
Presencial	0	5	2
Total por valoración	88	43	131
			94.9% del general

Para finalizar, 21 de los 30 ciudadanos que diligenciaron la encuesta de satisfacción realizaron comentarios en el espacio de la pregunta ***¿Qué sugerencias tiene para mejorar nuestro servicio en el INSOR?***

Los comentarios realizados se dividen en 3 grupos:

1. Corresponde al 47.6%, con 10 comentarios. El ciudadano manifiesta satisfacción y/o agradecimiento por la atención. Ejemplo de estas respuestas son:

    - Excelente. Atención muy rápido"
    - "gracias. me ayudo tema modelo linguístico"
    - "Muy amable y eficaz la atención"

2. Corresponde al 23.8%, con 5 comentarios. Los ciudadanos se refieren a aspectos respecto a sus solicitudes específicas:

    - "La asesoría sobre mi hija sorda me ayuda a organizarme para ayudarle a ella"
    - Mejor videollamada te explicar me apóyame intérprete con persona sorda dos muy fácil y por qué comunicar malos idiomas de videollamada.

3. Corresponde al 28.5%, con 6 comentarios. El ciudadano recomienda a la entidad lo siguiente:

    - "Q haya más ofertas laborales"
    - "Que exista en todo el país programas de sordos".
    - "Sería bueno que tuvieran cursos para las personas sordas en cuanto aprender lenguaje de señas, en el caso de mi hermana que hasta ahora perdió gran porcentaje de la audición, de resto muy bueno el servicio"

- "parece que los archivos no están organizados, solicité el reconocimiento de unas semanas trabajadas en el año 1987 y no encontraron información."

Comparativo de número de respuestas respecto al trimestre inmediatamente anterior

En comparación al anterior trimestre, que corresponde al IV trimestre del año 2021, se evidencia una baja considerable en las respuestas a las encuestas de satisfacción por parte de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor, como se muestra en la Tabla 13.

Tabla 13. Comparativo de número de respuestas respecto al trimestre inmediatamente anterior.

	PQRSD tramitadas	Encuestas respondidas	%
Trimestre anterior (IV Trimestre 2021)	242	91	37.6%
Trimestre actual (I Trimestre 2022)	313	30	9.58%

Lo anterior puede deberse a distintas eventualidades que ocurren al inicio de cada año: contratación de nuevo personal que desconoce el procedimiento, la poca divulgación de la encuesta en distintos medios hacia la ciudadanía, la transición misma a la presencialidad, entre otros.

Sin embargo, reconociendo esto, se genera la posibilidad de oportunidades de mejora.

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, algunas de las cuales la oficina de servicio al ciudadano ha desarrollado:

- Con el fin de aumentar el número de encuestas de satisfacción, se plantea la posibilidad que el sistema ORFEO pueda enviar dicha encuesta (de forma automática) a los correos un tiempo después de dar respuesta a la solicitud del ciudadano. Se garantizaría con ello, un 100% de envíos.

- Se continúa realizando un Seguimiento a las respuestas, con el fin de detectar tiempos, y faltas a los protocolos (adjunto de encuesta, firma, evidencias en Orfeo, entre otros) para las respuestas a las PQRSD por parte de los funcionarios encargados.

- El Grupo de Relación con el ciudadano, puede solicitar un video para divulgar el enlace web de la encuesta de satisfacción en redes

sociales, para incentivar a aquellos ciudadanos que hayan solicitado trámites o servicios a Insor.

Conclusiones

En este trimestre, se evidencia un número importante de encuestas diligenciadas por los ciudadanos oyentes en un 60%, respecto a un 40% correspondiente a la población sorda, lo que se constituye como una oportunidad de mejora, lo cual muestra una mayor participación en la evaluación por parte de la población sorda.

Los canales que fueron más evaluados por los ciudadanos fueron: el Canal WhatsApp con un porcentaje 43.3%, seguido del Correo electrónico con un 33.3%. Es importante fortalecer la evaluación de canales como *Página web* mediante el uso del Formulario web.

Se concluye que para este año 2022 inicia con un diligenciamiento de la encuesta de satisfacción por parte de los ciudadanos de 37,6% del total de las PQRSD recibidas. Se espera que, con la aplicación de estrategias para hacer llegar la encuesta a todos los peticionarios, aumente para los futuros trimestres.

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 un porcentaje del 99% del total; lo que evidencia que la entidad continúa respondiendo las solicitudes antes de los tiempos de ley y que las respuestas que se están suministrando por parte de la entidad, son claras, cálidas y efectivas.