



INFORME PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS

II TRIMESTRE 2022



Contenido

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 PQRS	10
Canal Línea Celular (WhatsApp)	11
Canal Correo Electrónico	12
Canal Telefónico	13
Canal Página Web.....	14
Canal Correo Certificado.....	14
Canal Presencial.....	14
Oportunidades de Mejora	17
Conclusiones.....	17



I Trimestre 2022

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 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: **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 abril y el 30 de junio de 2022*, el cual incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas en los meses de abril, mayo y junio 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 359 PQRSD que ingresaron durante el I trimestre del presente año, se recibieron la calificación de 43 encuestas, evidenciando que tan solo un 11.9% 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

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 el 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/2QZ56cY>

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 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, 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/1ZK43AZdaDiWPOOIMb-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 de 11.9%, equivalente a 43 encuestas diligenciadas de 359 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	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

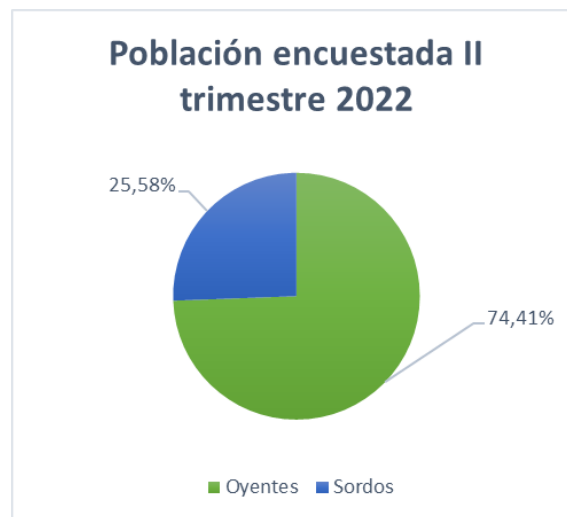
1. ¿Actitud del servidor público que lo recibió?
2. ¿Tiempo de respuesta a su solicitud?
3. ¿Claridad de la información suministrada?
4. ¿Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta?
5. ¿Cómo califica la respuesta a su solicitud?

Resultados de la Encuesta

Población Encuestada

Tabla 2. Población encuestada II Trimestre 2022

Población	Cantidad	%
Oyente	32	74.4%
Sorda	11	25.6%
Total	43	100%



Gráfica 1. Población encuestada II Trimestre 2022

En la *Tabla No.2* muestra que, en el II Trimestre de 2022, 11 ciudadanos encuestados manifiestan ser sordos y 32 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

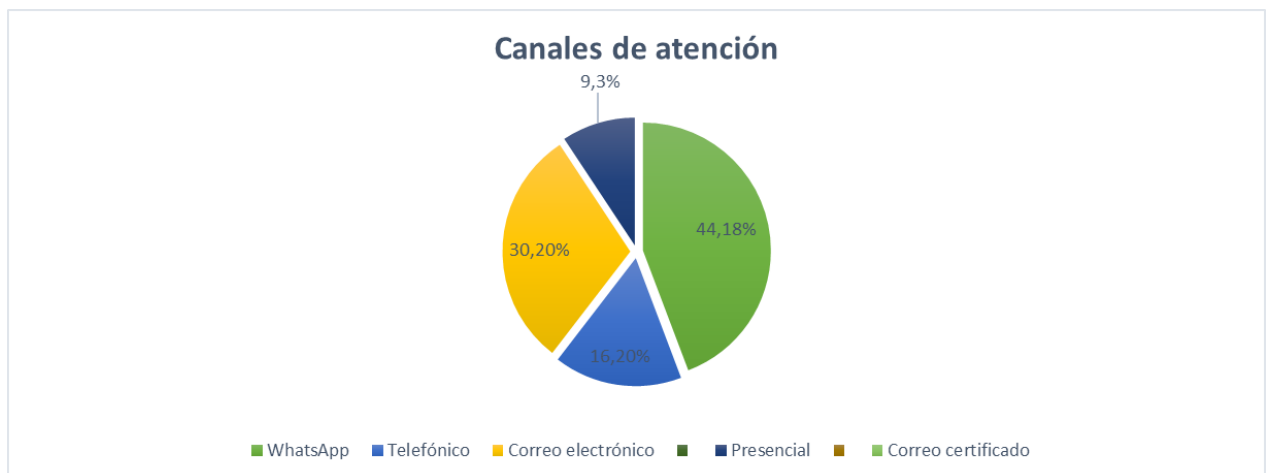


misión es “Liderar, orientar y articular la implementación de políticas públicas para consolidar entornos sociales y educativos inclusivos, que permitan el goce pleno de derechos y la igualdad de oportunidades para la población sorda en Colombia.” y con dicha participación podremos seguir, mejorando en nuestra labor siempre apuntando a las necesidades de la población sorda en Colombia.

Canales de Atención

Tabla 3. Canales de Atención evaluados II Trimestre 2022

Canales	Cantidad	%
WhatsApp	19	44,18%
Telefónico	7	16,20%
Correo electrónico	13	30,20%
Página web	0	0%
Presencial	4	9.3%
Correo certificado	0	0%
Total	91	100%



Gráfica 2. Canales de Atención evaluados II Trimestre 2022

En la *Tabla No. 3* indica que los canales más calificados son: el WhatsApp con 19 encuestas con un 44.18%, seguido el *Correo Electrónico* 13 encuestas con un 30.20%. Por medio de estos dos canales se radican la mayor cantidad de PQRSD en la entidad.

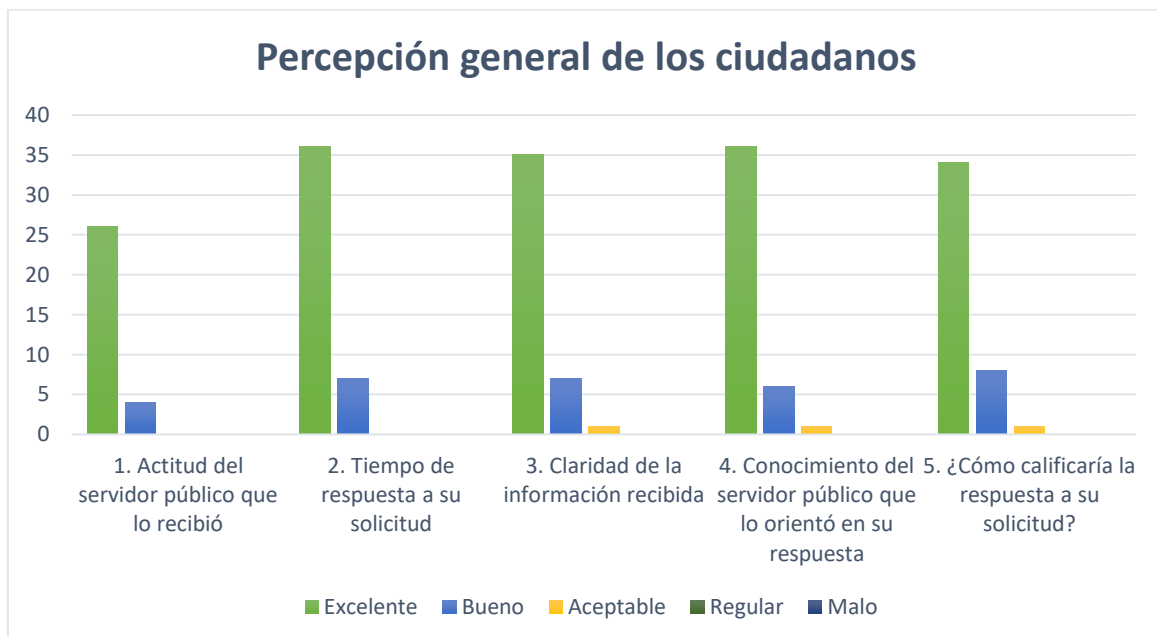
Para el canal de *Correo Certificado* y *Página Web*, es importante indicar a los ciudadanos puedan calificar nuestros servicios, en este caso se solicitará que se socialice una invitación por las redes sociales de la entidad.



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 – II 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	26	36	35	36	34	167	82,67%
Buena	4	7	7	6	8	32	15,84%
Aceptable	0	0	1	1	1	3	1,48%
Regular	0	0	0	0	0	0	0,00%
Mala	0	0	0	0	0	0	0,00%
Total	30	43	43	43	43	202	100%



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



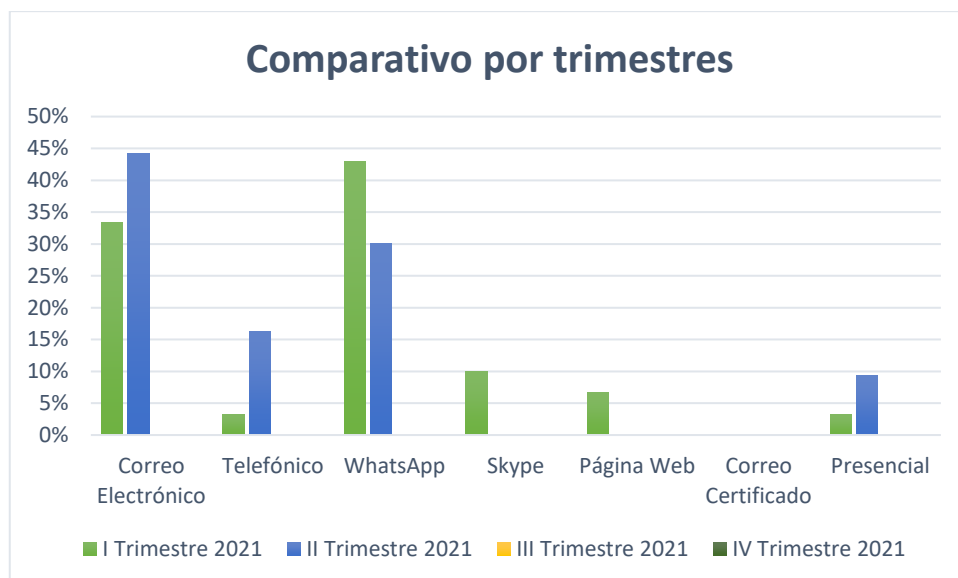
Se observa que las 43 encuestas, que corresponden a 202 respuestas, de las cuales se obtuvo una calificación de *Excelente* y *Bueno* en mayor porcentaje, con 167 que equivale a un 82.6% y 32 que equivale a un 15.8% respectivamente. Se resalta que la casilla *Actitud*, presenta menor cantidad de respuestas debido a que canales como *Correo electrónico* y *Página web* no cuentan con esta opción.

Ahora, de las 43 respuestas relacionadas a calidad de la respuesta (Pregunta 5), se puede observar que 42 (color verde), se posicionan en *Excelente* y *Bueno*, lo que corresponde al 97,6% del total.

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

Tabla 5. Resultados % - I y II Trimestre 2022

	I Trimestre 2022	II Trimestre 2022	III Trimestre 2022	IV Trimestre 2022
Correo Electrónico	33.3%	44,18%		
Telefónico	3.3%	16,20%		
WhatsApp	43%	30,20%		
Skype	10%	0%		
Página Web	6.7%	0%		
Correo Certificado	0%	0%		
Presencial	3.3%	9,3%		



Gráfica 4. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD – II Trimestre 2022

Se resalta que la línea de comunicación por Skype fue descartada, debido a su poco uso por parte de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor.

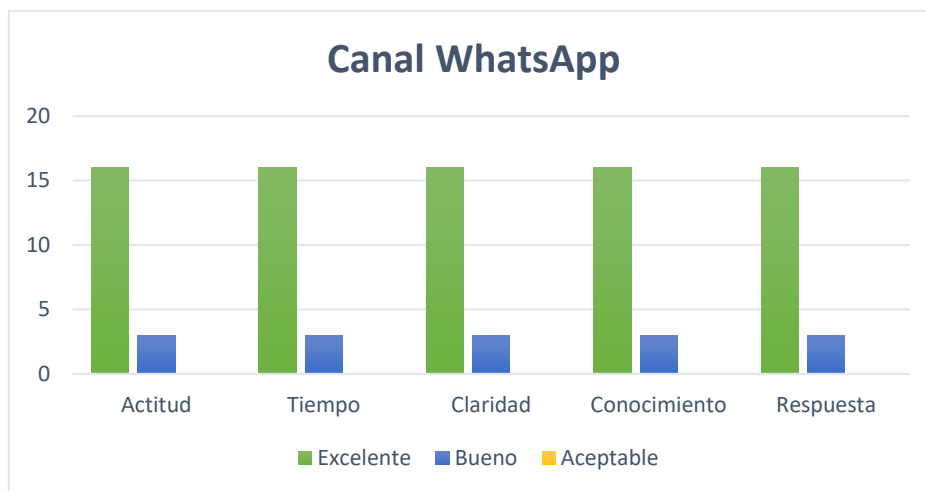


Canal Línea Celular (WhatsApp)

Para el Canal línea celular (WhatsApp), se recibieron **95** respuestas en **19** encuestas de las 43 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 **84%** del total de las respuestas recibidas, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron **Bueno** los ítems de *Actitud*, *Claridad*, *Conocimiento* y *Respuesta* con un **16%** del total de las respuestas recibidas.

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

WhatsApp							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	%
Excelente	16	16	16	16	16	80	84%
Bueno	3	3	3	3	3	15	16%
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	19					95	100%



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

Canal Correo Electrónico

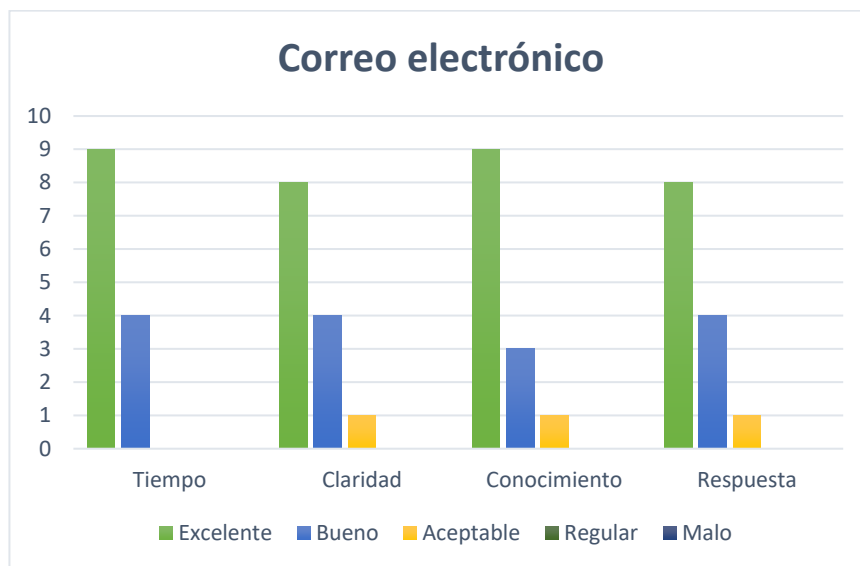
Para el canal del Correo *Electrónico* se recibieron **53** respuestas, en **13** encuestas de las 43 contestadas por los ciudadanos con 4 preguntas cada una. A continuación, en la *Tabla No.7* y la *Gráfica No.6* se indica que se obtuvieron las calificaciones de **Excelente** en los ítems de *Tiempo*, *Claridad*, *Conocimiento* y *Respuesta* con un **64.15%** del total de las respuestas recibidas, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron **Bueno** los ítems de *Tiempo*, *Claridad*, *Conocimiento* y



Respuesta con un 28.30% del total de las respuestas recibidas y finalmente en la calificación de **Aceptable** en los ítems de *Tiempo*, *Claridad*, *Conocimiento* y *Respuesta* con un 7.5% del total.

Tabla 7. Resultados Canal Electrónico II Trimestre 2022

Correo electrónico						
	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	%
Excelente	9	8	9	8	34	64,15%
Bueno	4	4	3	4	15	28,30%
Aceptable	0	1	1	1	4	7,5%
Regular	0	0	0	0	0	0%
Malo	0	0	0	0	0	0%
Total	13				53	100%



Gráfica 6. Resultados Canal Correo Electrónico II Trimestre 2022

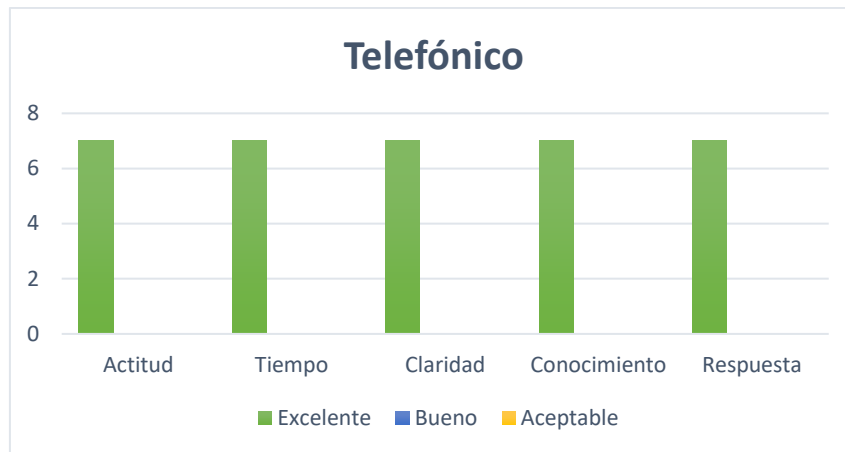
Canal Telefónico

Para el canal *Telefónico* se recibieron 35 respuestas, en 7 encuestas de las 43 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 II Trimestre 2022

Telefónico							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	7	7	7	7	7	35	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	7					35	100%



Gráfica 7. Resultados Canal Telefónico II Trimestre 2022

Canal Sede Electrónica

Este canal no recibió respuestas de la encuesta de percepción de satisfacción para el II trimestre.

Canal Correo Certificado

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

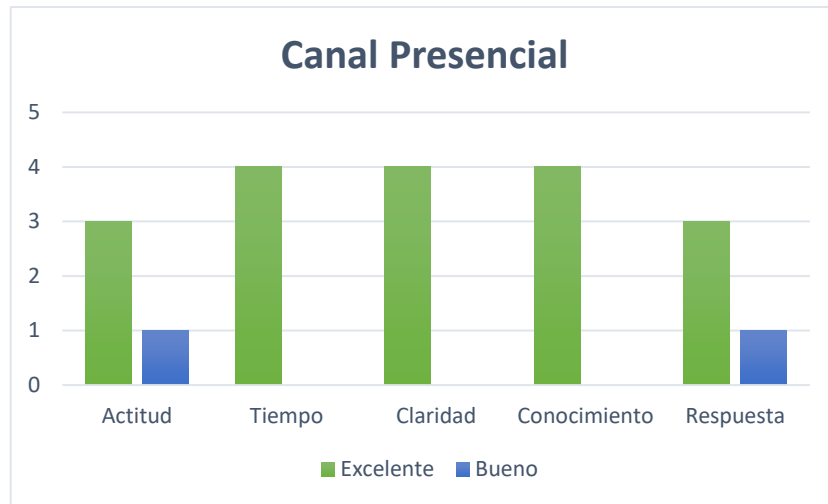
Canal Presencial

Para el canal *Presencial* se recibieron 20 respuestas, en 4 encuestas de las 43 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 Excelente en los ítems *Actitud*, *Tiempo*, *Claridad*, *Conocimiento* y *Respuesta* con un 90% y la calificación **Bueno** en los temas de *Actitud* y *Respuesta*, que corresponde a un 100%.



Tabla 13. Resultados Canal Telefónico II Trimestre 2022

Canal Presencial							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	3	4	4	4	3	18	90,0%
Bueno	1	0	0	0	1	2	10,0%
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	4					20	100,0%



Gráfica 10. Resultados Canal Presencial - II 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 **98%** de la calificación general, teniendo en cuenta que se recibieron **202** respuestas con estas dos calificaciones sobre las **199** 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 - II Trimestre 2022

Canal/Valoración	Excelente	Bueno	Total respuestas
Canal/Valoración	Excelente	Bueno	Total respuestas
WhatsApp	80	15	95
Correo electrónico	34	15	49
Telefónico	35	0	35
Página web	0	0	0
Correo certificado	0	0	0
Presencial	18	2	20
Total por valoración	143	36	199
			98% del general



Para finalizar, 21 de los 43 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 19.04%, con 4 comentarios. Los ciudadanos manifestaron no tener sugerencias:
 - “Ninguna”
 - “N/A”
 - “Ninguna, he recibido una excelente atención”
2. Corresponde al 61.9%, con 13 comentarios. El ciudadano manifiesta satisfacción y/o agradecimiento por la atención. Ejemplo de estas respuestas son:
 - “Muy amable y eficaz la atención”
 - “A pesar que no contaban con el servicio que necesitaba, me guiaron para acceder a el”
 - “Todo muy bien”
3. Corresponde al 19.04%, con 4 comentarios. El ciudadano recomienda a la entidad lo siguiente:
 - “Dar aún más celeridad a las solicitudes de audiencia.”
 - “Llegar hasta los rincones más apartados del país. Existe mucha población sorda en las provincias sin atender.”
 - “Más allá del servicio, es el poder implementar talleres o cursos virtual o presencial, para que las personas que tengamos alguna dificultad auditiva, podamos tomarlo directante con ustedes. (en mi caso, tengo perdida total del oído derecho) y por eso deseo tomar clases de LSC.”

Comparativo de número de respuestas respecto al trimestre inmediatamente anterior

En comparación al anterior trimestre, que corresponde al I trimestre del año 2022, se evidencia un pequeño aumento del diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, como se muestra en la Tabla 13.



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

	PQRSD tramitadas	Encuestas respondidas	%
I Trimestre 2022	313	30	9.58%
II Trimestre 2022 (Actual)	349	43	11.9%

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:

- Durante el trimestre II, el grupo de Relación con el Ciudadano realizó un cambio en el mensaje que deberán incluir las respuestas de la entidad a los ciudadanos, resultando el siguiente texto:

Estimado(a) ciudadano(a):

En el presente correo adjuntamos la respuesta a su solicitud, cualquier inquietud adicional estamos para servirle.

Para el INSOR es importante conocer su experiencia respecto a nuestra atención con el fin de mejorar.

Por esta razón le solicitamos amablemente, diligenciar una corta encuesta de satisfacción que encontrará en español y en lengua de señas colombiana, en el siguiente enlace: [Encuesta](#).

- Es necesario compartir este cambio con las dependencias del instituto que contestan PQRSD, con el fin de motivar al ciudadano a que nos permita la percepción acerca de nuestros servicios.
- 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.

- En vista que hay algunos canales de atención que no están siendo frecuentados por la ciudadanía, se solicitó a al Equipo de Comunicaciones un video para las redes sociales con “Tips” para el uso de los canales de atención dispuestos por el Instituto.
- Se continúa realizando un Seguimiento a las respuestas (semanal), 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, solicitará 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 74.4%, respecto a un 25.6% 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 44.18%, seguido del Correo electrónico con un 30.2%. Es importante fortalecer la evaluación de canales como *Página web* mediante el uso del Formulario web.

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 98% 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.

Fecha: 05/Julio/2022