



20212500000693

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No: **20212500000693**

Fecha: *31-12-2021



INFORME PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS

IV TRIMESTRE 2021



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 PQRSD	10
Canal Correo Electrónico	12
Canal Telefónico	13
Canal Video llamada en LSC (Skype).....	14
Canal Página Web.....	15
Canal Correo Certificado	16
Oportunidades de Mejora	18
Conclusiones	18



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: **canal línea celular (WhatsApp), telefónico ETB, virtuales (Página Web, Video llamada-LSC -Skype-, 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 octubre y el 31 de diciembre 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 245 PQRSD que ingresaron durante el IV trimestre del presente año, se recibieron la calificación de 91 encuestas, evidenciando que tan solo un 37,6% 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/1ZK43AZdaDiWP00IMb-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 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



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/2FX6c4Y>.

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 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 **37.6%**, equivalente a **91** encuestas diligenciadas de **245 PQRSD** recepcionadas, en el IV 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?

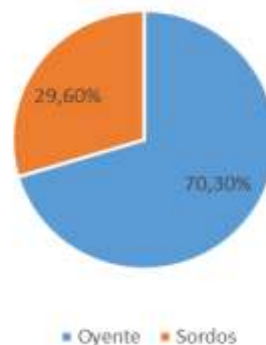
Resultados de la Encuesta

Población Encuestada

Tabla 2. Población encuestada IV Trimestre 2021

Población	Cantidad	%
Oyente	64	70,3%
Sorda	27	29,6%
Total	91	100%

Población Encuestada IV Trimestre 2021



Gráfica 1. Población encuestada IV Trimestre 2021

En la *Tabla No.2* muestra que, en el IV Trimestre de 2021, 27 ciudadanos encuestados manifiestan ser sordos y 64 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 IV Trimestre 2021

Canales	Cantidad	%
WhatsApp	44	48,30%
Videollamada - Skype	5	5,40%
Telefónico	16	17,50%
Correo electrónico	23	25,30%
Página web	2	2,2%
Correo certificado	1	1,09%
Total	91	100%



Gráfica 2. Canales de Atención evaluados IV Trimestre 2021

En la *Tabla No. 3* indica que los canales más calificados son: el WhatsApp con 44 encuestas con un 48.3%, seguido el *Correo Electrónico* 23 encuestas con un 25.3%, el canal *Telefónico* 16 encuestas con un 17.5%, en cuarto lugar, el canal de *Skype* (Video llamada en Lengua de Señas Colombianas) 5 encuestas con un 5.4%, seguido por el canal *Página Web* con 2 encuestas con un 2.2%, y finalmente, el *Correo Certificado* con 1 encuesta que equivale a un 1.09%.

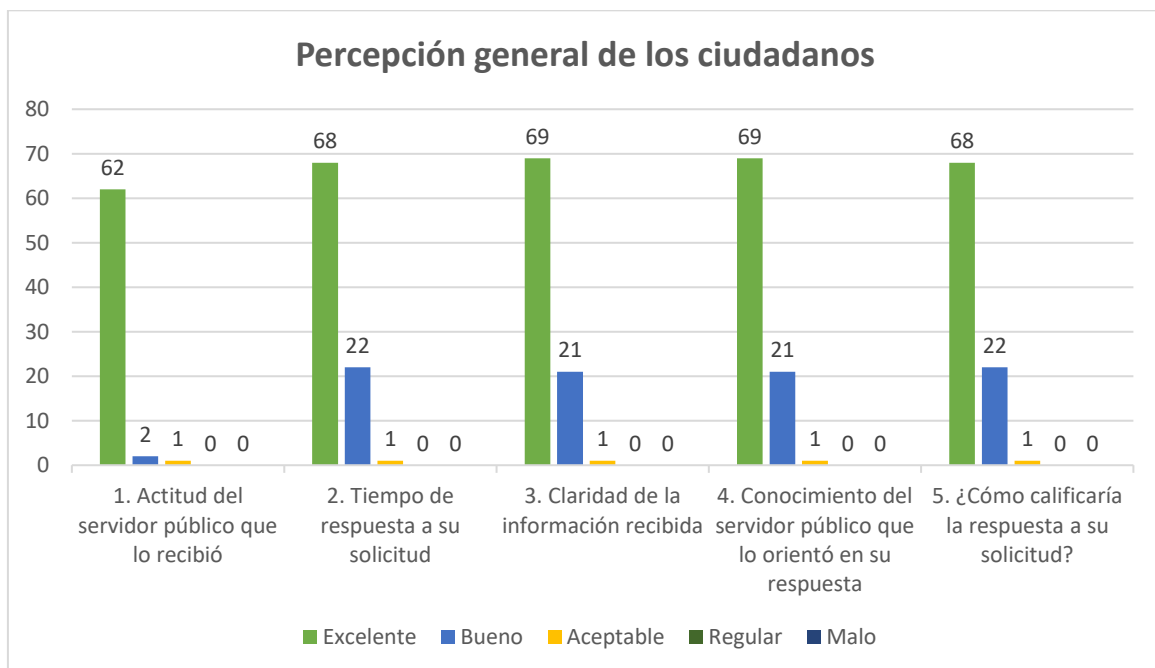


Para el canal de *Correo Certificado y Página Web*, es importante indicar a los ciudadanos puedan calificar nuestros servicios, en este caso se solicitará que se socialice una invitación por las redes sociales de la entidad.

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 – IV Trimestre 2021

	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	62	68	69	69	68	336	78,30%
Bueno	2	22	21	21	22	88	20,50%
Aceptable	1	1	1	1	1	5	1,20%
Regular	0	0	0	0	0	0	0,00%
Malo	0	0	0	0	0	0	0,00%
Total x Rtas.	65	91	91	91	91	429	100%



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

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.**

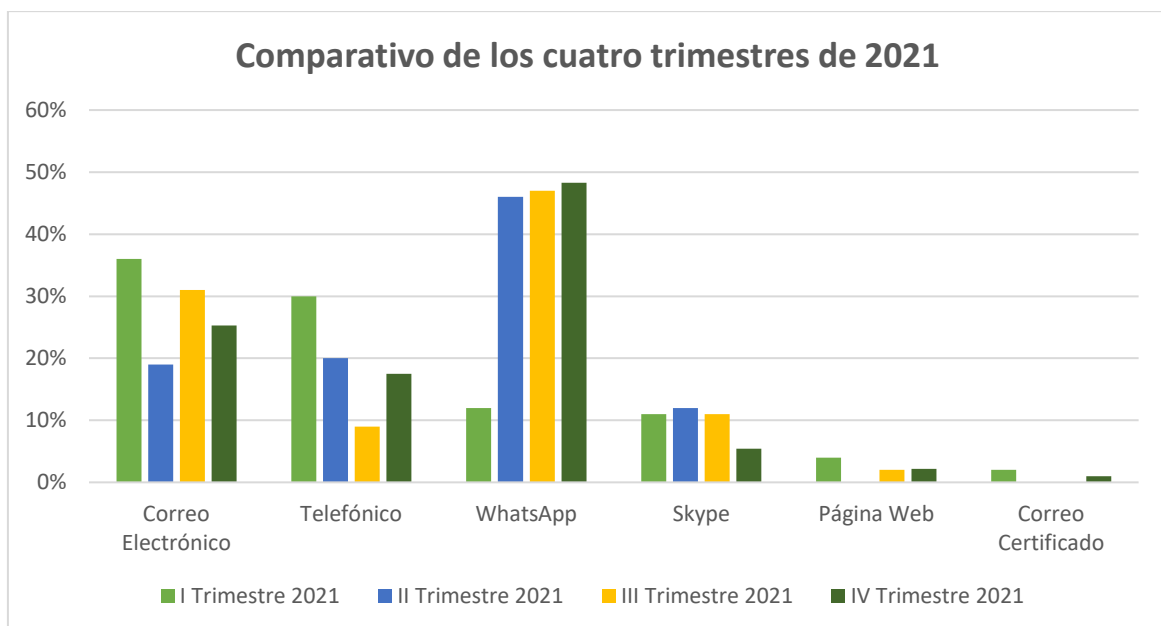


Se observa que las 91 encuestas, que corresponden a 429 respuestas, de las cuales se obtuvo una calificación de *Excelente y Bueno* en mayor porcentaje, con 68 que equivales a un 78.3% y 22 que equivale a un 20,5% respectivamente. Se resalta que la casilla *Actitud*, presenta menor cantidad de respuestas debido a que canales como *Correo electrónico y Página web* no cuentan con esta opción.

A continuación, se muestra el comparativo del diligenciamiento por parte de los ciudadanos de la encuesta de satisfacción, aplicada para cada uno de los canales utilizados durante el trimestre I, II, III y IV de la vigencia de 2021.

Tabla 5. Resultados % - I, II, III y IV Trimestre 2021

	I Trimestre 2021	II Trimestre 2021	III Trimestre 2021	IV Trimestre 2021
Correo Electrónico	36%	19%	31%	25,3%
Telefónico	30%	20%	9%	17,5%
WhatsApp	12%	46%	47%	48,3%
Skype	11%	12%	11%	5,4%
Página Web	4%	0%	2%	2,2%
Correo Certificado	2%	0%	0%	1%



Gráfica 4. Resultados en % - Comparativo de trimestres I, II, III y IV 2021



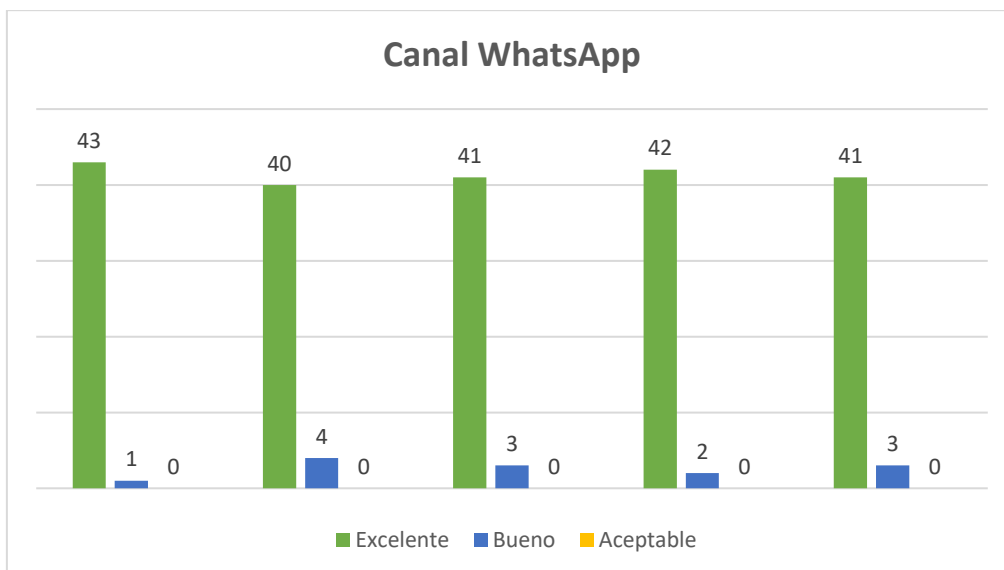
Como podemos apreciar en la *Gráfica No.4*, se muestra canal mayor calificado, fue el canal **WhatsApp** con un 48.3%, 47% y 46%, en los trimestres IV, III y II respectivamente, frente a un **12%** en relación con el I Trimestre de la vigencia de 2021, posicionándose como el canal más evaluado en la encuesta de satisfacción.

Canal Línea Celular (WhatsApp)

Para el Canal línea celular (WhatsApp), se recibieron **220** respuestas en **44** encuestas de las 91 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 **94%** del total de las respuestas recibidas, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron **Bueno** los ítems de *Actitud, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un **6%** del total de las respuestas recibidas.

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

WhatsApp							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	%
Excelente	43	40	41	42	41	207	94%
Bueno	1	4	3	2	3	13	6%
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	44					220	100%



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

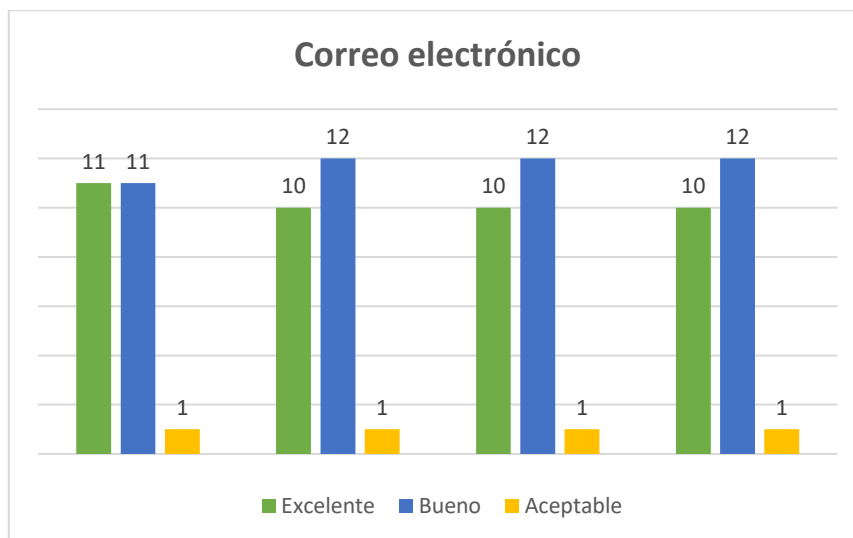


Canal Correo Electrónico

Para el canal del Correo *Electrónico* se recibieron **92** respuestas, en **23** encuestas de las **91** 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 **46%** del total de las respuestas recibidas, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron **Bueno** los ítems de *Tiempo*, *Claridad*, *Conocimiento* y *Respuesta* con un **52.8%** del total de las respuestas recibidas y finalmente en la calificación de **Aceptable** en los ítems de *Tiempo*, *Claridad*, *Conocimiento* y *Respuesta* con un **4.4%** del total.

Tabla 7. Resultados Canal Electrónico IV Trimestre 2021

Correo electrónico						
	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	%
Excelente	11	10	10	10	41	46,0%
Bueno	11	12	12	12	47	52,8%
Aceptable	1	1	1	1	4	4,4%
Regular	0	0	0	0	0	0,0%
Malo	0	0	0	0	0	0,0%
Total	23				92	100%



Gráfica 6. Resultados Canal Correo Electrónico IV Trimestre 2021

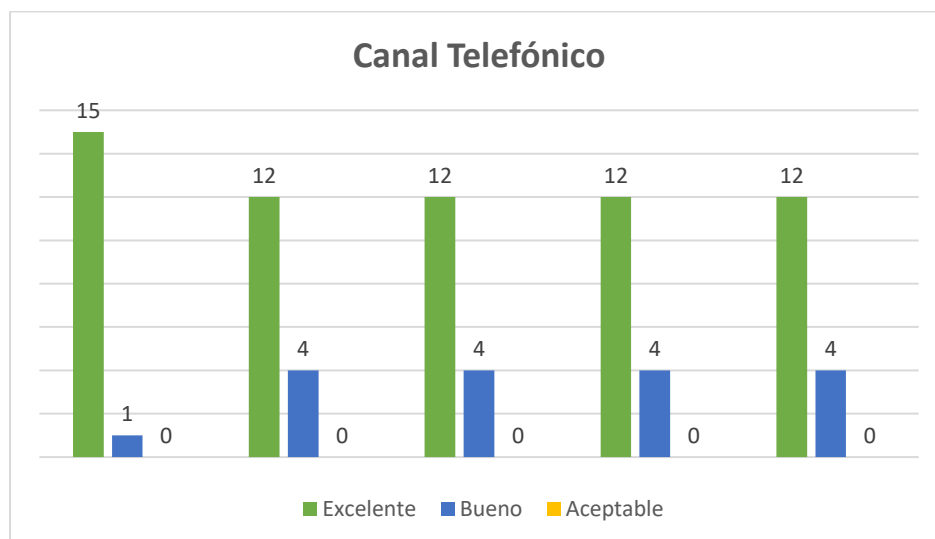


Canal Telefónico

Para el canal *Telefónico* se recibieron 80 respuestas, en 16 encuestas de las 91 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 78.7% del total de las respuestas recibidas, adicionalmente se observó que, los ciudadanos evaluaron **Buena** los ítems de *Actitud, Claridad, Conocimiento y Respuesta* con un 21.3% del total de las respuestas recibidas.

Tabla 8. Resultados Canal Telefónico IV Trimestre 2021

Telefónico								
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	%	
Excelente	15	12	12	12	12	63	78,7%	
Buena	1	4	4	4	4	17	21,3%	
Aceptable	0	0	0	0	0	0	0,0%	
Regular	0	0	0	0	0	0	0,0%	
Mala	0	0	0	0	0	0	0,0%	
Total	16					80	100%	



Gráfica 7. Resultados Canal Telefónico IV Trimestre 2021

En cuanto al *Tiempo*, desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se 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.

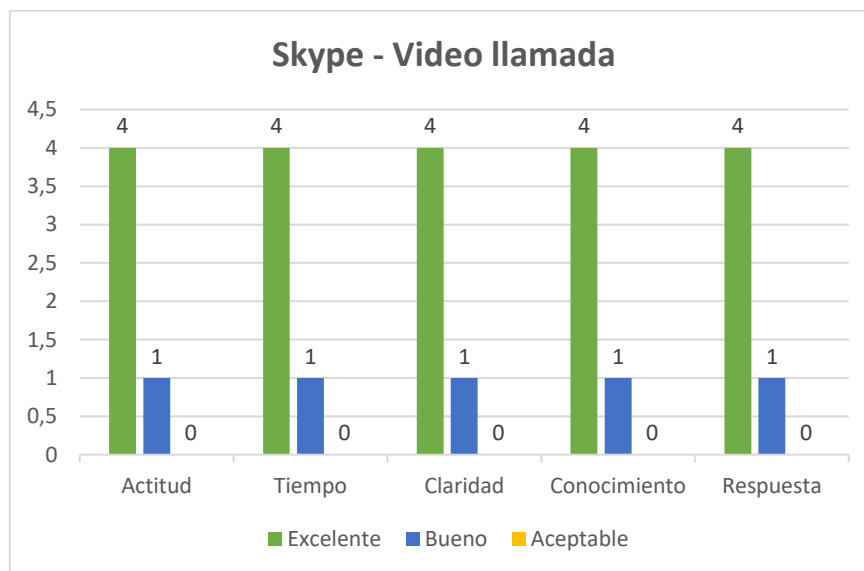


Canal Video llamada en LSC (Skype)

En el canal de *Video llamada en LSC (Skype)*, se recibieron 25 respuestas de 5 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 80% 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 20% del total de las respuestas recibidas.

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

Skype - Videollamada							
	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	4	4	4	4	4	20	80,0%
Bueno	1	1	1	1	1	5	20,0%
Aceptable	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	5					25	100,0%



Gráfica 8. Resultados Canal Video llamada en LSC (Skype)- IV Trimestre 2021

En el II y III Trimestre se evidenció el aumento en el uso de este canal, por parte de los ciudadanos sordos, al igual que el de video llamadas por el Canal WhatsApp.

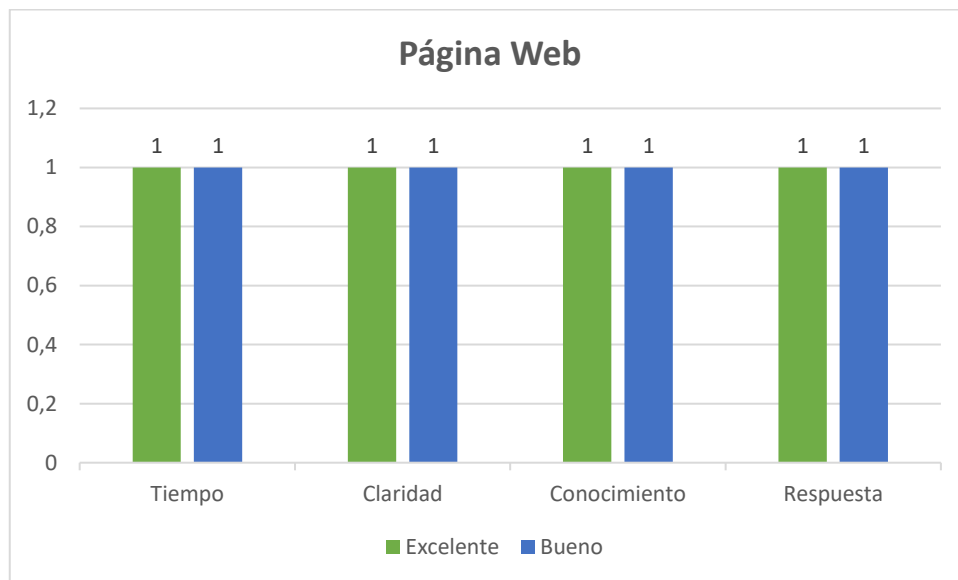


Canal Página Web

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** 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 **Bueno** los ítems de *Tiempo*, *Claridad*, *Conocimiento* y *Respuesta*, con un 50% del total de las respuestas recibidas.

Tabla 10. Resultados Canal Página Web IV Trimestre 2021

Página web						
	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	
Excelente	1	1	1	1	4	50%
Bueno	1	1	1	1	4	50%
Aceptable	0	0	0	0	0	0%
Regular	0	0	0	0	0	0%
Malo	0	0	0	0	0	0%
Total	2				8	100%



Gráfica 9. Resultados Canal Página web - IV Trimestre 2021

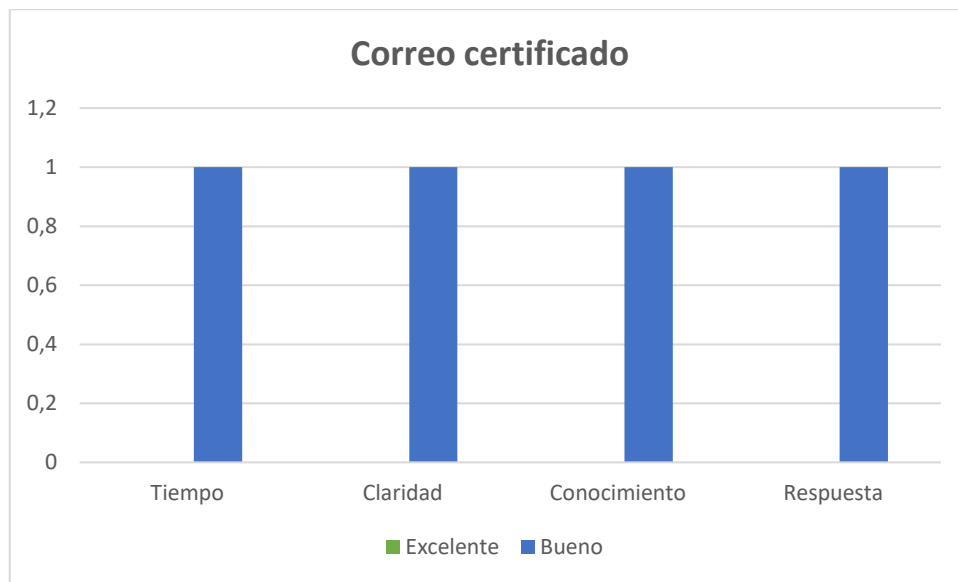
Canal Correo Certificado

En el canal *Correo Certificado*, se recibió 1 respuesta correspondientes de la encuesta de satisfacción, con una calificación **Bueno** como se muestra en la *Tabla No.11* y *Gráfica 10*.



Tabla 11. Resultados Canal Correo Certificado- IV Trimestre 2021

Correo certificado						
	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Total	%
Excelente	0	0	0	0	0	0%
Bueno	1	1	1	1	4	100%
Aceptable	0	0	0	0	0	0%
Regular	0	0	0	0	0	0%
Malo	0	0	0	0	0	0%
Total	1				4	100%



Gráfica 10. Resultados Canal Correo Certificado - IV Trimestre 2021

Se resalta que para el IV trimestre, aumentó la participación diligenciado la encuesta de satisfacción por el Canal Correo Certificado, en comparación con el trimestre pasado.

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 **99%** de la calificación general, teniendo en cuenta que se recibieron **425** respuestas con estas dos calificaciones sobre las **429** respuestas totales obtenidas. Los canales donde se evidenció las calificaciones más altas entre **Excelente y Bueno** fueron los canales de Línea celular **WhatsApp y Telefónico**.



Tabla 12. % Excelente y Bueno - IV Trimestre 2021

Relación Canal-Valoración <i>Excelente y Bueno</i>			
Canal/Valoración	Excelente	Bueno	Total respuestas
WhatsApp	207	13	220
Correo electrónico	41	47	88
Telefónico	63	17	80
Skype	20	5	25
Página web	4	4	8
Correo certificado	0	4	4
Total por valoración	335	90	425
	78,80%	21,17%	99% del general

Para finalizar, 28 de los 91 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 4 grupos:

1. Corresponde al 17.8%, con 5 comentarios. El ciudadano manifiesta allí no tener recomendaciones ni algo por agregar. Las respuestas son del tipo:
 - “Ninguna”
 - “Todo bien por ahora.”
 - “No tengo sugerencias. Fui sorprendida gratamente por la oportunidad, pertinencia y profundidad de la respuesta recibida. Son un ejemplo para el resto de entidades públicas que no responden o solo envían mensajes automáticos que no responden ni informan”
2. Corresponde al 42.8%, con 12 comentarios. El ciudadano manifiesta satisfacción y/o agradecimiento por la atención. Ejemplo de estas respuestas son:
 - “Muy amable la atención y la respuesta brindada”
 - “Excelente. Información concreta y veraz”
 - “Me apoyo whatsapp y skype. gracias por la respuesta”
3. Corresponde al 14.2%, con 4 comentarios. Los ciudadanos se refieren a tiempos prolongados para las respuestas a sus peticiones:
 - “Para responder algo rápido, podrían hacerlo sin hacernos esperar un correo”
 - “Tardan mucho en dar respuesta, aunque se envía el correo con mucha antelación
 - “Se demoraron mucho en dar respuesta”



4. Corresponde al 25%, con 7 comentarios. El ciudadano recomienda a la entidad lo siguiente:
- “La respuesta llega al spam”
 - “Continuar apoyando nuestros procesos en pro de una educación inclusiva”.
 - “Sería bueno que ofertaran cursos de lenguaje de señas”

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 sensibilizó a los servidores del INSOR, donde la oficina de servicio al ciudadano ha venido adelantando jornadas de capacitación en el segundo semestre, a los funcionarios y contratistas tanto oyentes como sordos, para enseñarles como incluir en el mismo correo el link de esta encuesta.

A esto último, se les ha realizado 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.

- La oficina de servicios al ciudadano realizó una socialización mediante un video, en el mes de agosto, donde invito a la ciudadanía en general, a evaluar el servicio recibido por la institución.
- En este trimestre, se evidencia un número importante de encuestas diligenciadas por los ciudadanos oyentes en un 70%, respecto a un 30% correspondiente a la población sorda, lo que se constituye como una oportunidad de mejora, en la realización de estrategias para que las personas sordas participen en la evaluación de los servicios que le presta la entidad.
- Se realizó la publicación de videos de personas sordas, donde comparten su experiencia con el canal del Skype (Video llamada en Lengua de Señas Colombianas) e invitan a la población sorda a usar este canal.
- Algunos ciudadanos, mediante diversos canales, manifiestan la inconformidad por ampliar tiempos de respuesta a preguntas o solicitudes que podrían ser resultas inmediatamente; tal es el caso



de los servicios de interpretación y los cursos de lengua de señas. La información que las entidades que prestan el servicio podría ser proporcionada de manera inmediata en canales como Skype, WhatsApp y Telefónico.

Una estrategia para esta oportunidad de mejora es proporcionar a los funcionarios encargados de estos canales la información exacta (entidad, ubicación, correo electrónico y teléfonos de contacto) según la ciudad o departamento de cual se comunique el ciudadano.

Se considera que esto mejoraría la relación de confianza Estado-ciudadanos.

Conclusiones

Se concluye que para el presente trimestre subió considerablemente el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción por parte de los ciudadanos, alcanzando el 37,6% del total de las PQRSD recibidas, en comparación a trimestres anteriores que alcanzaban un 19%. Esto puede deberse a las múltiples estrategias realizadas para garantizar la obtención de la percepción de los ciudadanos acerca de los trámites y servicios prestados.

Según el análisis realizado, indica que los canales que fueron más evaluados por los ciudadanos fueron: el Canal WhatsApp con un porcentaje 48.3%, seguido del Correo electrónico con un 25.3%. Es importante fortalecer la evaluación de canales como *Página Web y Correo certificado*.

En este trimestre, aumentó un poco el porcentaje de encuestas recibidas del canal de WhatsApp, lo que quiere decir que este canal sigue siendo frecuentado tanto por ciudadanos sordos como oyentes.

En el IV Trimestre, se evidenció que el canal de *Skype* (Video-llamada en Lengua de Señas Colombianas), el cual es utilizado por parte de la población sorda, disminuyó su número de encuestas con 5 diligenciadas, con respecto al trimestre anterior. Esto puede deberse a la poca afluencia de solicitudes en general en el mes de diciembre.

Las preguntas de las encuestas revelan que *la calidad de la respuesta*, evaluada a partir de los porcentajes de Excelente y Bueno en las respuestas, alcanzaron una calificación de **99%** para este IV trimestre, 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 muy claras y efectivas.



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.

Luz Mila Niño Hernández

Coordinadora de servicio al Ciudadano

Elaboró: Maria Natalia Rangel Silva-Contratista Servicio al Ciudadano

Revisó: Luz Mila Niño Hernández-Coordinadora Servicio al Ciudadano

Aprobó: Carolina Ramos- Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Fecha: 31/Diciembre/2021