República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

INSOR
Instituto Nacional para Sordos

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CIUDADANO

I TRIMESTRE 2020 - INSOR

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN 3
OBJETIVO 4
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 la atención a sus PQRSD 10
Canal Presencial 13
Canal Telefónico 14
Canal Video llamada en LSC (Skype) 15
Canal: Correo Electrónico 16
Canal: Página Web 17
RESPUESTAS A LAS INQUIETUDES MANIFESTADAS EN ESTE ESPACIO 19
ACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO 20
CONCLUSIONES 21

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: presencial, telefónico, virtuales (Web, Chat-LSC, Correo electrónico) y correspondencia.

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

El presente informe contiene el análisis de los resultados obtenidos entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2020, el cual incluye estadísticas de acuerdo con el número total de encuestas diligenciadas en los meses de enero, febrero y marzo presentados en gráficos; así mismo se muestra un comparativo con la vigencia anterior, un análisis general e identificando inconformidades o debilidades en la información, formulando de esta manera recomendaciones.

OBJETIVO

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

ALCANCE

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

De las **614** PQRSD que ingresaron durante el primer trimestre del presente año, se recibieron la calificación de **65** encuestas, evidenciando que tan solo un **11%** de los ciudadanos atendidos calificaron la atención.

DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES

Actitud del servidor público que lo recibió

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

Tiempo de respuesta a su solicitud

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

Claridad de la información suministrada

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

Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta

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

Respuesta a su solicitud

Evalúa el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos en cuanto a la

Calidad de la información que la Entidad entregó en la respuesta recibida.

MODELO DE ENCUESTA

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

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PQRSD INSOR

*Obligatorio

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

INTRODUCCIÓN

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

AVISO DE PRIVACIDAD TRATAMIENTO DATOS PERSONALES INSOR *

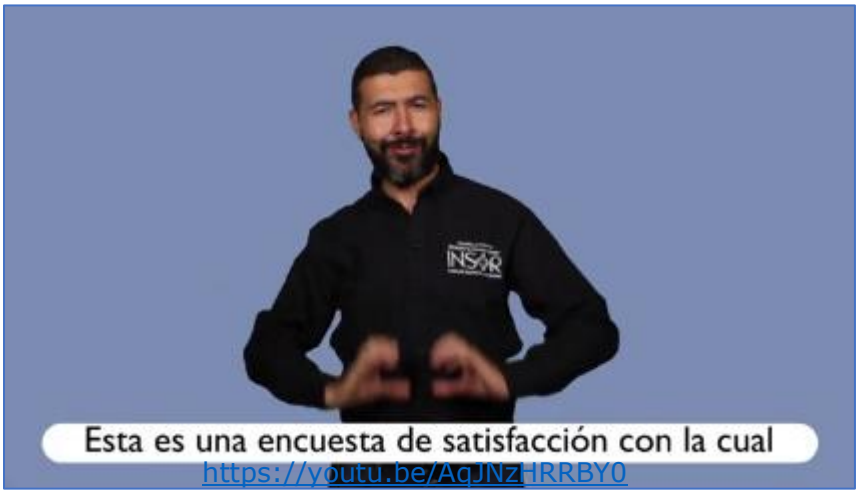
Autorizo al Instituto Nacional para Sordos NIT No. 860.016.627-8 - Carrera 89A # 64 C – 30, Álamos zona industrial Bogotá- tel. (57-1) 4391221 para recolectar, almacenar, usar,transferir, imprimir, procesar, circular y suprimir información de carácter personal de los datos diligenciados en este formulario. De acuerdo al cumplimiento de lo previsto por la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normas concordantes. Para realizar el adecuado desarrollo de las actividades del INSOR y fortalecer las relaciones con terceros se informa que los datos personales que usted suministre serán tratados de acuerdo a la política de Protección de Datos Personales de la entidad mediante el uso y medidas de seguridad, a fin de impedir que terceros no autorizados accedan a los mismos. Puede revisar el Manual de Políticas de Tratamiento y Protección de Datos Personales ingresando a http://bit.ly/2FXdo4Y.

Acepto

De acuerdo al canal de atención que utilizó para realizar su solicitud, califique los items 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	○	○	○	○	○



https://youtu.be/AcJNzHRRBY0

MUESTRA

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

Siendo nuestra muestra del **11%** equivalente a **65** encuestas diligenciadas de **614** 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)*
0.9 -0.0	*Malo (M)*

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

Preguntas

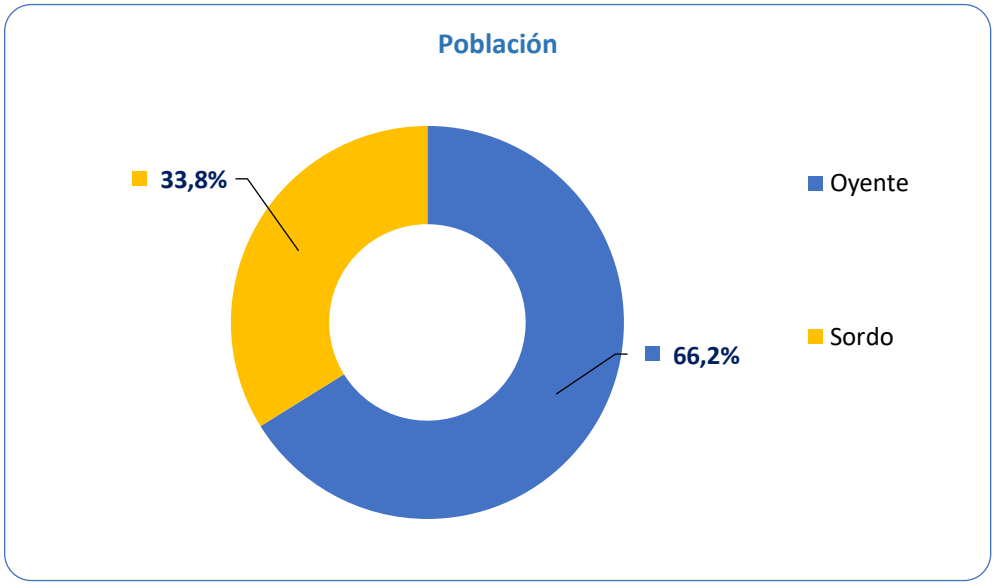
1. ¿Actitud del servidor público que lo recibió?
2. ¿Tiempo de respuesta a su solicitud?
3. ¿Claridad de la información suministrada?
4. ¿Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta?
5. ¿Cómo califica la respuesta a su solicitud?

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Población Encuestada

Tabla 2. Población encuestada I Trimestre 2020

Población	Cantidad	%
Oyente	43	66,2%
Sordo	22	33,8%
Total general	**65**	**100%**



Gráfica 1. Población encuestada I Trimestre 2020

En la *Tabla No.2* muestra que en el I Trimestre de 2020, **43** ciudadanos encuestados manifiestan ser Oyentes y **22** ciudadanos Sordos. Con respecto a esta participación es importante, que desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se pueda crear una estrategia

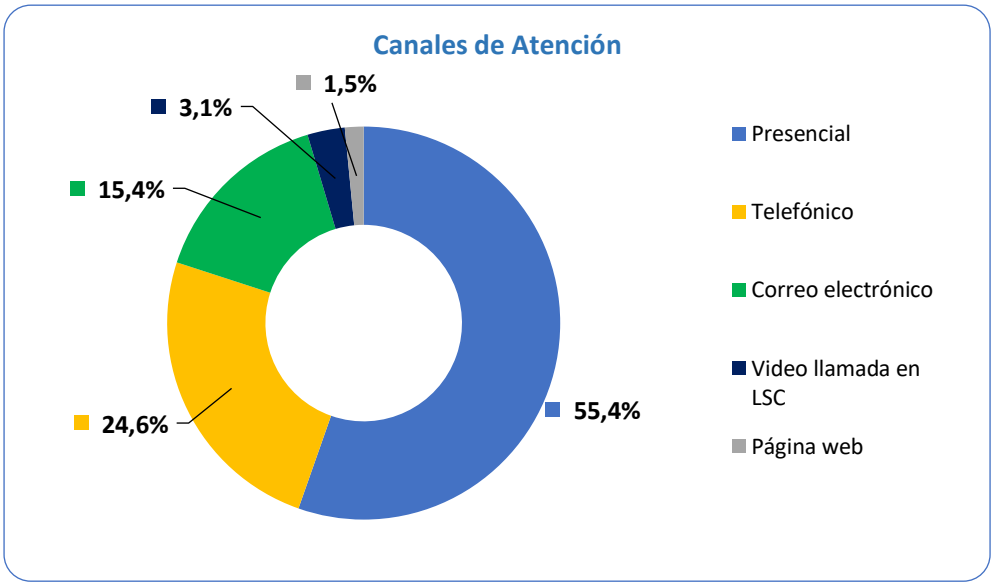
de invitación, para que la población sorda participe un poco más en la calificación del servicio prestado por la entidad.

Para el Instituto Nacional para Sordos – INSOR, es muy importante conocer la percepción de este grupo de valor, debido a que nuestra misión es *"Orientar y promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de 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 2020

Canales	Cantidad	%
Presencial	36	55,4%
Telefónico	16	24,6%
Correo electrónico	10	15,4%
Video llamada en LSC	2	3,1%
Página web	1	1,5%
Total general	**65**	**0%**



Gráfica 2. Canales de Atención evaluados I Trimestre 2020

En la *Tabla No. 3* indica que los canales más calificados son: el *Presencial* con **36** encuestas, el *Telefónico* con **16** encuestas y el *Correo Electrónico* con **10** encuestas.

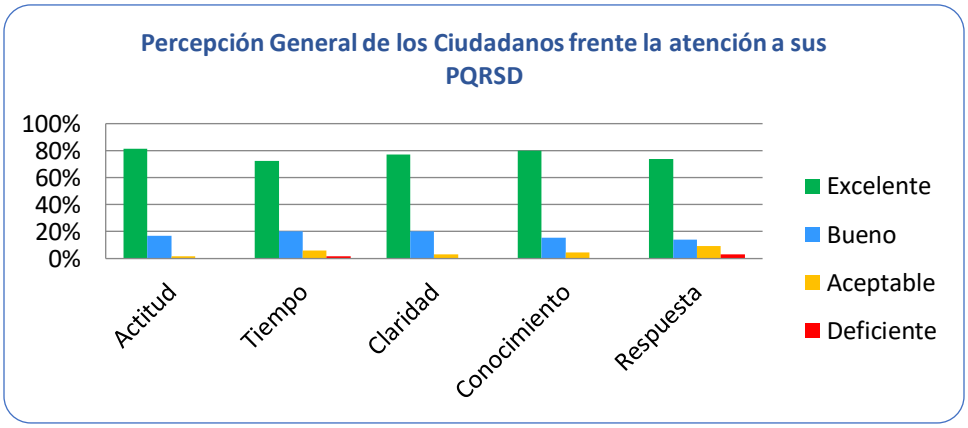
Para los canales de *Chat LSC (Skype) y Página Web,* es importante indicar a los ciudadanos y hacer la invitación para que puedan calificar nuestros servicios, en este caso en el chat, el profesional del grupo al finalizar la atención le indicará al ciudadano que le enviará en ese mismo momento la encuesta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

En el caso de la *Página Web*, se sugirió al área de Sistemas para que en esta vigencia 2020, la encuesta de satisfacción fuera más accesible y los ciudadanos puedan participar y calificarnos en cualquier momento, ingresando al portal y que en el módulo de Servicio al Ciudadano se encuentre publicada y al mismo tiempo tener más participación de los mismos.

Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD

Tabla 4. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD – I Trimestre 2020

Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD	Actitud	Tiempo	Claridad	Conocimiento	Respuesta	Totales
Excelente	81,5%	72,3%	76,9%	80,0%	73,8%	76,8%
Bueno	16,7%	20,0%	20,0%	15,4%	13,8%	17,2%
Aceptable	1,9%	6,2%	3,1%	4,6%	9,2%	5,1%
Deficiente	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	3,1%	1,0%
% Porcentaje total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**
Cantidad General	**54**	**65**	**65**	**65**	**65**	**314**



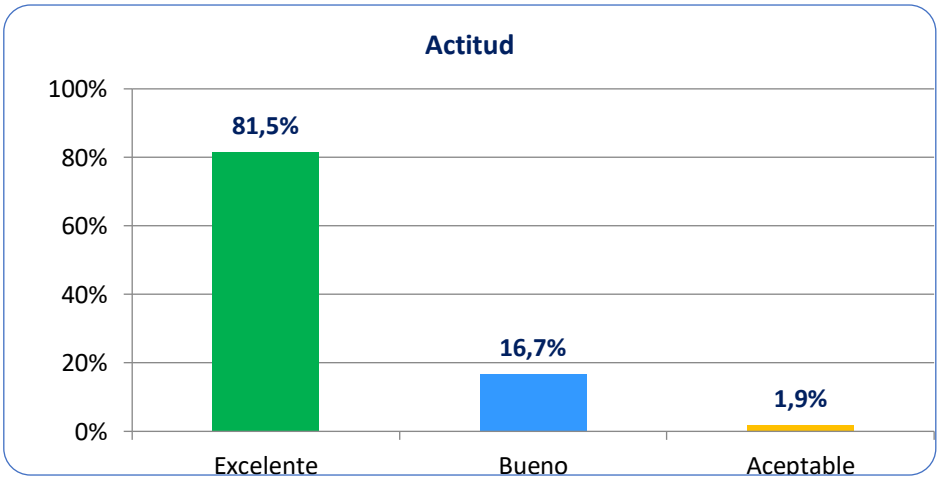
Gráfica 3. Percepción General de los Ciudadanos frente la atención a sus PQRSD – I Trimestre 2020

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 los siguientes ítems como: *Actitud, Tiempo, Claridad, Conocimiento y Respuesta;* de los cuales se obtuvo una calificación de *Excelente y Bueno* en mayor porcentaje. Para las calificaciones *Aceptable y Deficiente* se realizó el análisis correspondiente y se tomaron las siguientes acciones de mejora de inmediato como:

- Un profesional del grupo de Servicio al Ciudadano, diferente al que brindo el servicio, se comunicó con los ciudadanos e indagó el porqué de su inconformidad presentada frente a los ítems de tiempo, claridad y conocimiento de las respuestas brindadas.
- En cuanto a la calificación *Deficiente o Malo* en la respuesta a una PQRSD, se consultó el porqué de la inconformidad del ciudadano, el cual requería información adicional sobre empleo para personas sordas, enviándose al correo electrónico del ciudadano la ampliación de la respuesta de lo solicitado, subsanando la inconformidad presentada.
- Un ciudadano manifestó incomodidad en el tiempo la atención de manera *Presencial*, lo cual ese día estaban realizando una grabación en la parte locativa de la recepción, de igual forma se pidió disculpas por el tiempo de espera y por no brindarle la información en ese momento de la utilización del espacio en el punto de la recepción, por los compañeros que se encontraban filmando.
- Un ciudadano manifestó inconformidad en el *Tiempo y la Respuesta* a su PQRSD, cabe aclarar que la respuesta se brindó el mismo día y luego de realizar la consulta pertinente, se encontró que la respuesta la tenía el ciudadano en su bandeja de Spam.

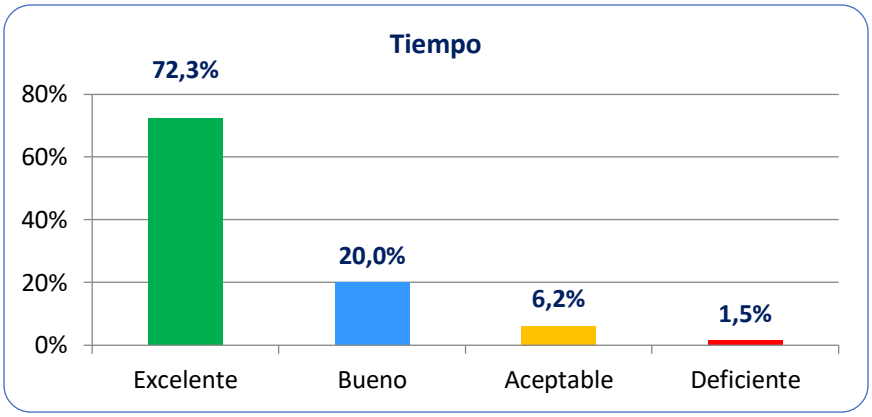
A continuación, se encuentran las siguientes gráficas, de la Calificación General por cada una de las preguntas establecidas en el formulario de la *Encuesta de Satisfacción de PQRSD – INSOR,* aplicada durante el I Trimestre de la presente vigencia.

1. **¿Actitud del servidor público que lo recibió?**



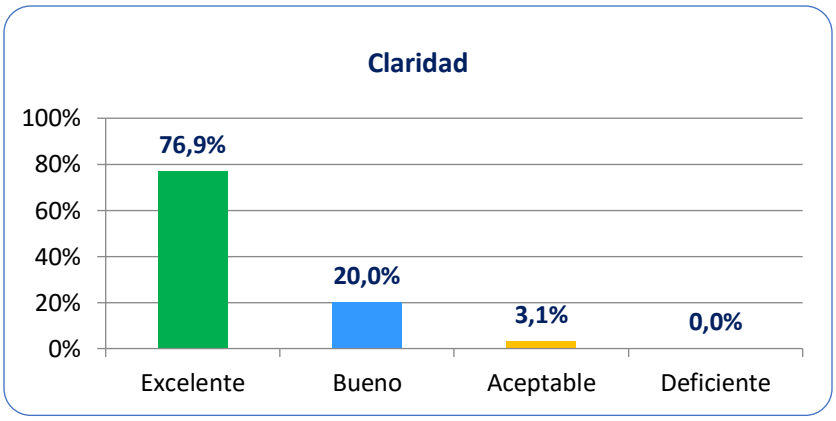
Gráfica 4. Actitud (Todos los canales) I Trimestre 2020

2. Tiempo de respuesta a su solicitud?



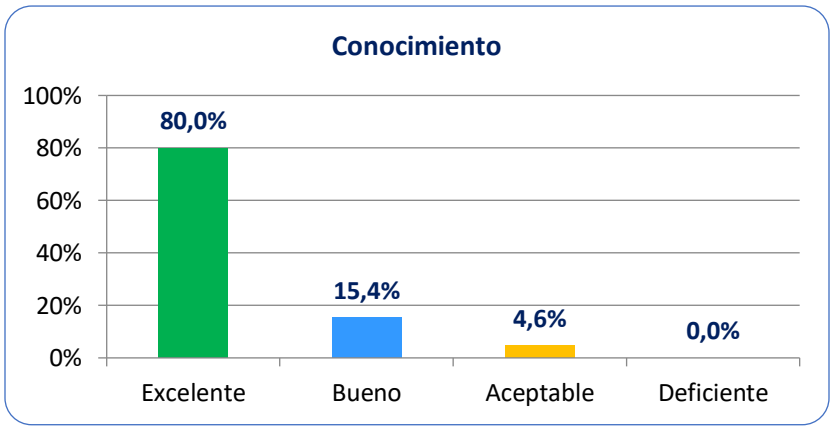
Gráfica 5. Tiempo (Todos los canales) I Trimestre 2020

3. ¿Claridad de la información suministrada?



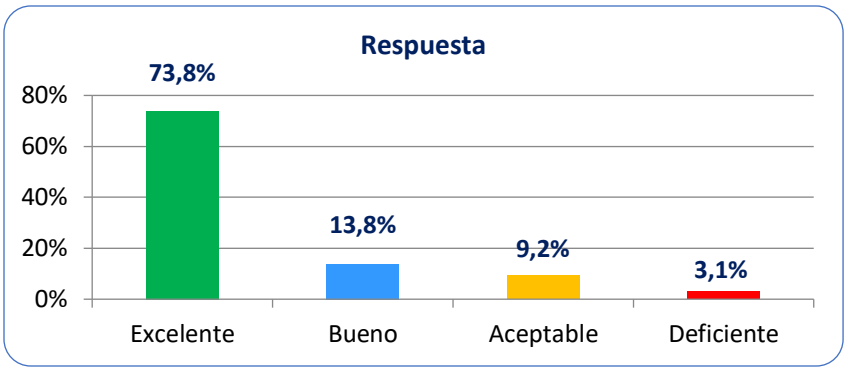
Gráfica 6. Claridad (Todos los canales) I Trimestre 2020

4. ¿Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta?



Gráfica 7. Conocimiento (Todos los canales) I Trimestre 2020

5. ¿Cómo califica la respuesta a su solicitud?



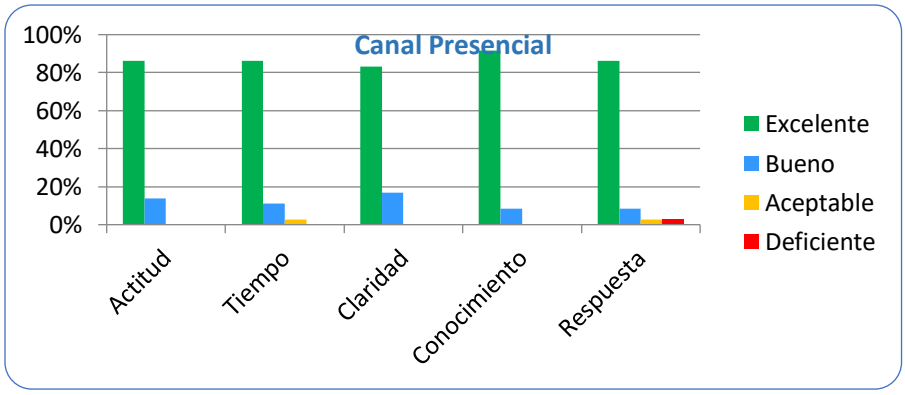
Gráfica 8. Respuesta (Todos los canales) I Trimestre 2020

Canal Presencial

En el canal *Presencial* se recibieron **180** respuestas de la encuesta de satisfacción. A continuación en la *Tabla No.5 y la Gráfica No.9*, se muestra que se obtuvieron para las calificaciones de *Excelente y Bueno* los más altos porcentajes, adicionalmente encontramos las calificaciones de *Aceptable y Deficiente* con los porcentajes más bajos.

Tabla 5. Resultados Canal Presencial I Trimestre 2020

Pregunta	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Totales Respuestas
Actitud	86%	14%	0%	0%	100%
Tiempo	86%	11%	3%	0%	100%
Claridad	83%	17%	0%	0%	100%
Conocimiento	92%	8%	0%	0%	100%
Respuesta	86%	8%	3%	3%	100%
Cantidad General	**156**	**21**	**2**	**1**	**180**



Gráfica 9. Resultados Canal Presencial I Trimestre 2020

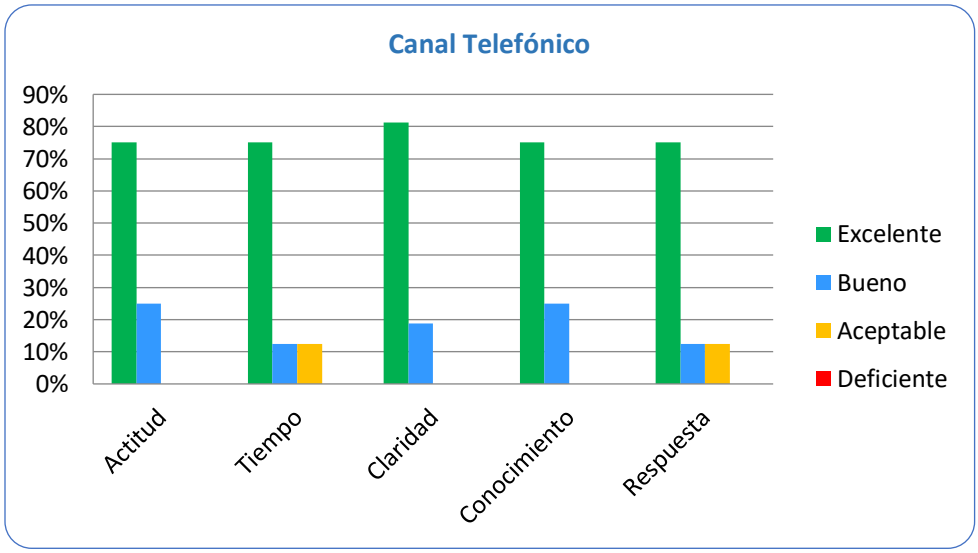
Es evidente que, con las capacitaciones realizadas a los funcionarios de la Oficina de Servicio al Ciudadano en la vigencia 2019, en los temas de: *Lenguaje Claro, Habilidades Blandas, Medición de la Accesibilidad de los Canales de Servicio al Ciudadano,* han sido muy acertados para el desempeño de las funciones de cada uno en la prestación del servicio.

Canal Telefónico

En el canal *Telefónico* se recibieron **80** respuestas de la encuesta de satisfacción. A continuación en la *Tabla No.6 y la Gráfica No.10* indican que el las calificaciones de *Excelente y Bueno* de todos los ítems con los más altos porcentajes, respecto a las calificaciones de *Aceptable*.

Tabla 6. Resultados Canal Telefónico I Trimestre 2020

Pregunta	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Totales Respuestas
Actitud	75%	25%	0%	0%	100%
Tiempo	75%	13%	13%	0%	100%
Claridad	81%	19%	0%	0%	100%
Conocimiento	75%	25%	0%	0%	100%
Respuesta	75%	13%	13%	0%	100%
Cantidad General	**61**	**15**	**4**	**0**	**80**



Gráfica 10. Resultados Canal Telefónico I Trimestre 2020

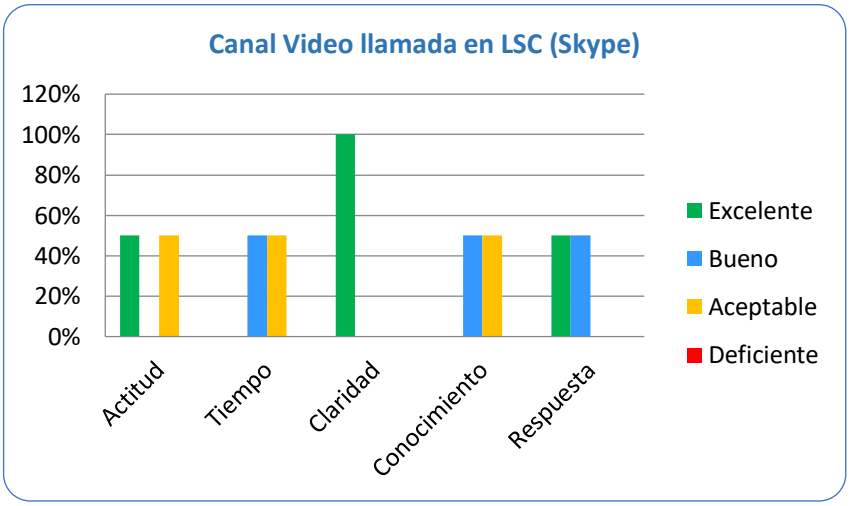
En cuanto al *Tiempo y la Respuesta,* desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se viene realizando el seguimiento semanal de las PQRSD y se generan las alertas, para que se brinden las respuestas oportunamente a los ciudadanos. De otro lado, la Oficina de Servicio al Ciudadano ya envió las preguntas y respuestas frecuentes actualizadas al Grupo de accesibilidad de la Subdirección de Promoción y Desarrollo para la realización de los videos, en relación que estuvieran en Lenguaje Claro y accesibles en Lengua de Señas Colombianas-LSC.

Canal Video llamada en LSC (Skype)

En el canal de *Video llamada en LSC (Skype),* se recibieron **10** respuestas de la encuesta de satisfacción. A continuación en la *Tabla No.8 y la Gráfica No.12* se muestra las calificaciones obtenidas de *Excelente* en los ítems de *Claridad, Actitud y Respuesta* con un 100% y 50%, los ítems de *Tiempo, Conocimiento y Respuesta* recibieron la calificación de *Bueno* con el 50%, también en los ítems de *Actitud, Tiempo y Conocimiento* recibieron la calificaciones de *Aceptable* con el 50%.

Tabla 7. Resultados Canal Video llamada en LSC (Skype) I Trimestre 2020

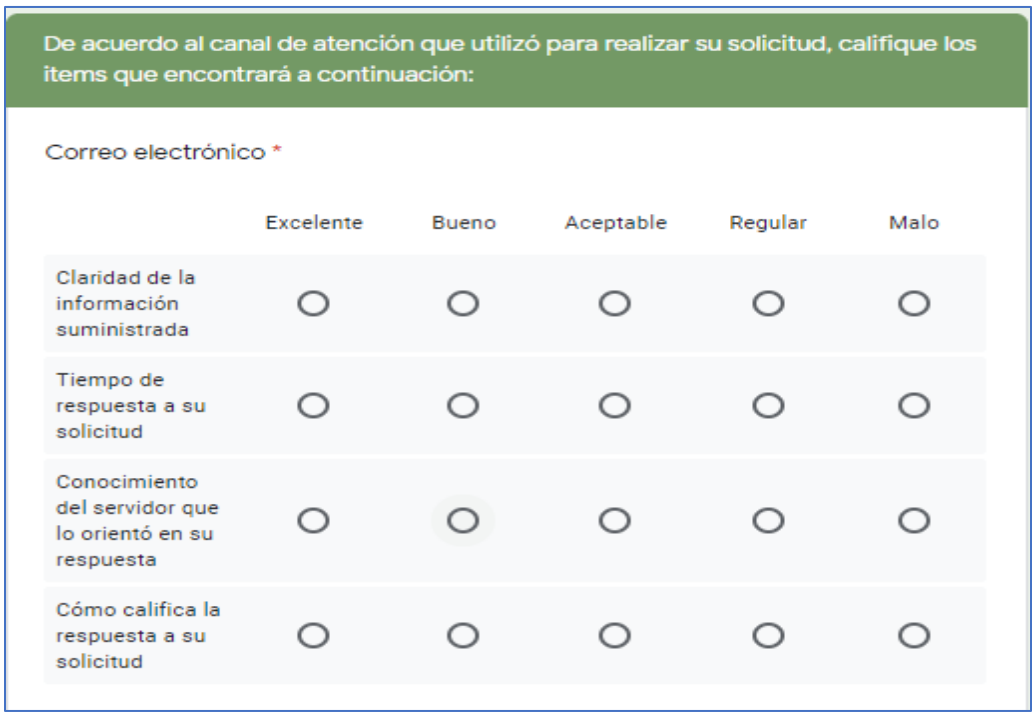
Pregunta	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Totales Respuestas
Actitud	50%	0%	50%	0%	100%
Tiempo	0%	50%	50%	0%	100%
Claridad	100%	0%	0%	0%	100%
Conocimiento	0%	50%	50%	0%	100%
Respuesta	50%	50%	0%	0%	100%
Cantidad General	**4**	**3**	**3**	**0**	**10**



Gráfica 11. Resultados Canal Video llamada en LSC (Skype) I Trimestre 2020

En el I Trimestre se ha evidenciado, el poco uso de este canal por tal razón se ha venido promocionando el chat de Skype, en la página web a través de un video. Adicionalmente, una de las observaciones realizada por parte del profesional sordo de la oficina, informa que los ciudadanos sordos utilizan muy poco esta herramienta para comunicarse; por lo general usan otras aplicaciones como WhatsApp, Facebook, para comunicarse entre ellos, evidenciándose una presunta razón por la cual sea muy poco frecuente la utilización de dicho canal.

A continuación se realiza el análisis para los canales de atención (correo electrónico y página web), indicando el modelo de encuesta utilizado y publicado en la página web:



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

Correo electrónico *

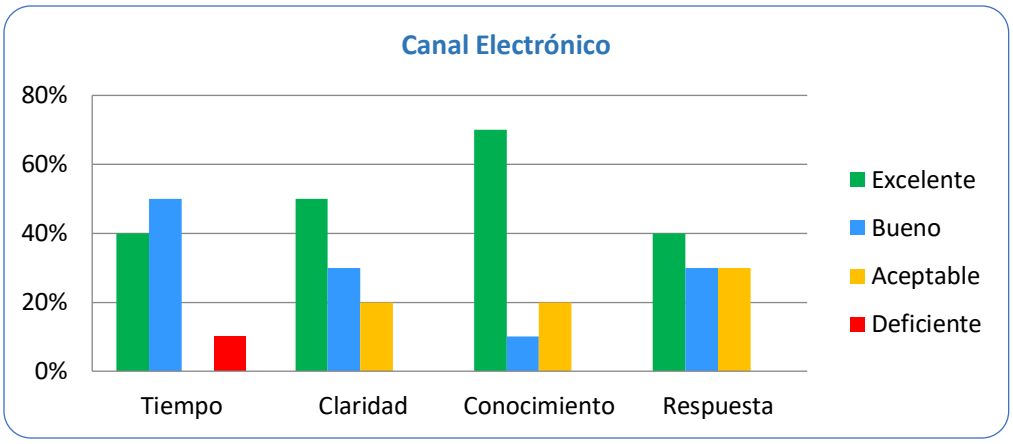
	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
Claridad de la información suministrada	○	○	○	○	○
Tiempo de respuesta a su solicitud	○	○	○	○	○
Conocimiento del servidor que lo orientó en su respuesta	○	○	○	○	○
Cómo califica la respuesta a su solicitud	○	○	○	○	○

Canal: Correo Electrónico

En el canal del Correo *Electrónico* se recibieron **40** respuestas de la encuesta de satisfacción. A continuación en la *Tabla No.7 y la Gráfica No.11* se indica se obtuvieron las calificaciones de *Excelente y Bueno* de todos los ítems con los más altos porcentajes, respecto a las calificaciones de *Aceptable y Deficiente*.

Tabla 8. Resultados Canal Electrónico I Trimestre 2020

Pregunta	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	Totales Respuestas
Tiempo	40%	50%	0%	10%	100%
Claridad	50%	30%	20%	0%	100%
Conocimiento	70%	10%	20%	0%	100%
Respuesta	40%	30%	30%	0%	100%
Cantidad General	**20**	**12**	**7**	**1**	**40**



Gráfica 12. Resultados Canal Electrónico I Trimestre 2020

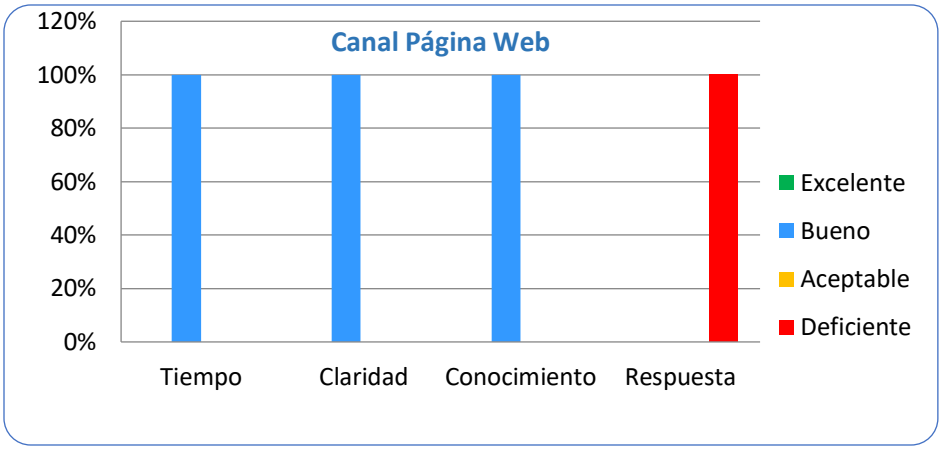
En cuanto al *Tiempo y Claridad, Conocimiento y la Respuesta,* la Oficina de Servicio al Ciudadano ha evidenciado que en el uso de este canal, en algunos casos los ciudadanos realizan sus solicitudes incompletas y dicha solicitud no es muy clara; Por lo anterior, como estrategia se envía un correo electrónico a estos ciudadanos solicitando que amplíen sus requerimientos, y de esta manera la entidad pueda brindarle una respuesta acertada y que responda a sus necesidades; sin embargo es necesario aclarar que, la *COMUNIDAD SORDA* tiene como lengua materna o primera lengua la *Lengua de Señas Colombiana-LSC*, es por ello que identificamos que algunas *PQRSD* recepcionadas por esta población, no son muy claras; debido a que en la *Lengua de Señas Colombiana-LSC* hay algunos componentes no manuales que no tienen traducción al Español.

Canal: Página Web

En el canal *Página Web* se recibieron **4** respuestas de la encuesta de satisfacción. A continuación en la *Tabla No.9 y la Gráfica No.13,* se muestran las calificaciones de *Bueno* en los ítems de *Tiempo, Claridad, Actitud* con un 100% y el ítem de *Respuesta* recibió la calificación de *Deficiente* con el 100%. Es importante indicar que la encuesta recibida de este canal fue de **1** ciudadano.

Tabla 9. Resultados Canal Página Web I Trimestre 2020

Pregunta	Excelente	Bueno	Aceptable	Deficiente	N/A	Totales
Tiempo	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Claridad	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Conocimiento	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
Respuesta	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100%
Cantidad General	**0**	**3**	**0**	**1**	**0**	**4**



Gráfica 13. Resultados Canal Página Web I Trimestre 2020

Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se envió la respuesta a la solicitud del ciudadano, el cual manifestaba inconformidad porque quería saber información de otro tema, el cual fue brindado a su email subsanándose dicha inconformidad.

A continuación en la *Tabla No.10* se presenta el cálculo de las calificaciones obtenidas de *Excelente y Bueno* de los diferentes canales de atención.

Tabla 10. % Excelente y Bueno - I Trimestre 2020

% Excelente y Bueno						
Canales	**Presencial**	**Telefónico**	**Correo electrónico**	**Video llamada en LSC**	**Página web**	**Total**
Excelente	156	61	20	4	0	241
Bueno	21	15	12	3	3	54
Total	**177**	**76**	**32**	**7**	**3**	**295**
Porcentaje	**98,3%**	**95%**	**70%**	**70%**	**75%**	**94%**

Para finalizar el análisis de las percepciones de los ciudadanos, a continuación, relacionamos las respuestas brindadas por los ciudadanos frente a la pregunta de la encuesta de satisfacción.

1. **¿Cómo le gustaría que fuera el servicio que presta el INSOR?**

- "Creación de capacitaciones en lenguaje de señas"
- "Contenido Virtual"
- "Responder más rápido y dar información más clara y precisa."
- "Creatividad"
- "Más canales de atención para la comunidad de sordos."
- "Por favor ayudarme necesita venga en pasto más importante más claro yo le ayudo con usted para que saber situación en pasto SENA yo me siento bien muy complicado es la verdad muchas gracias ojala respuesta te esperando."
- "No tengo suficiente conocimiento sobre la entidad pero pienso que ustedes son los que me podrían colaborar ante esta necesidad les agradezco buen día"

- "En alguna ocasión me informaron que se los cursos de lengua de señas se dictarán de forma económica en el SENA. Quisiera saber si este proyecto ya está en funcionamiento y como es el proceso para tomar este curso. Gracias"
- "Sordos ayudo de para trabajo"
- "Al llegar se demoraron en atender espere mucho tiempo"
- "Después de recibir la información deben hacer la encuesta y no antes. "
- "Responder la solicitud con más rapidez al momento de enviar información a correspondiente medio"
- "Respuestas más clara"
- "Más puntos de atención en la ciudad"
- "Me parece que desempeña un buen trabajo en cuento a las actividades y asesoría realizadas a las entidades educativas."
- "Excelente atención. Estoy muy agradecida"
- "Excelente"
- "Todo bien"
- "Información muy clara"
- "Que sigan así de atentos."
- "Realmente me pareció muy bueno el servicio de atención al ciudadano, fue una atención rápida, hubo buena disposición y nos colaboraron en lo que necesitábamos."
- "me gustaría q mi hijo perteneciera a su institución"
- "Es excelente"
- "La asesoría me pareció muy completa resolvieron todas mis dudas"

RESPUESTAS A LAS INQUIETUDES MANIFESTADAS EN ESTE ESPACIO

- Contenido Virtual: el INSOR desde la Subdirección de Gestión Educativa ha generado entre el año 2019, y el I Trimestre del presente año, **71** contenidos Educativos en LSC los cuales pueden acceder en el siguiente enlace http://educativo.insor.gov.co/ , Igualmente **300** contenidos por el canal de Youtube: https://www.youtube.com/watch?v=aVmi6pNug8o

- Cursos de lengua de señas se dictarán de forma económica en el SENA.: se realiza traslado por competencia debido a que este proceso es liderado por el Servicio Nacional de Aprendizaje- SENA.

- Situación servicio de interpretación en pasto SENA: Se informó a la dependencia de Subdirección de gestión Educativa.

ACCIONES PARA MEJORAR EL SERVICIO

Con base en el análisis realizado por el proceso de Servicio al Ciudadano, en cuanto a la gestión realizada por el INSOR durante el primer trimestre de la vigencia 2020 de los requerimientos que fueron allegados por los diferentes canales; se considera pertinente tener en cuenta las siguientes sugerencias y/o recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de la entidad:

- Al observar el indicador, con respecto a la baja recepción de las encuestas, donde solo **65** ciudadanos contestaron la encuesta, de los 614 requerimientos, ósea quiere decir que solo un **11%,** está evaluando el servicio que está prestando la institución con respecto al trámite de las PQRSD; la oficina creará estrategias de apropiación para evaluar si todos los procesos están adjuntado el formulario de Encuesta de satisfacción, una vez se suministre la respuesta al ciudadano.

- Se propone realizar una campaña de invitación a los ciudadanos, para que participen en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, con el fin de conocer en mayor escala la percepción de los ciudadanos en cuanto a los servicios prestados por el INSOR y de esta manera contar con oportunidades de mejora.

- La Oficina de Servicio al Ciudadano, ha venido realizando la actualización de las Preguntas frecuentes en Lengua de Señas Colombiana-LSC, se propone incluir en las respuestas frecuentes el enlace del video en LSC en la medida que se vayan teniendo las traducciones de las mismas.

- Para mejorar en tiempos de respuesta, con respecto al eje temático de curso de LSC, se determinó que estas respuestas serán tramitadas máximo en dos días hábiles, a partir del segundo trimestre de la presente vigencia.

- Para aumentar el número de ciudadanos que responden la encuesta de satisfacción, se recomienda solicitar a la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas la publicación de la Encuesta de Satisfacción de PQRSD-INSOR en el módulo de Servicio al Ciudadano del portal web http://www.insor.gov.co/ , con la finalidad de que sea accesible para todos los ciudadanos, grupos de interés y/o usuarios internos y externos, y que a su vez puedan participar activamente en la percepción de la prestación del servicio.

- Realizar la invitación a los usuarios del canal de *Video llamada en LSC (Skype),* a participar en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción, debido a que el ciudadano comprenda que su opinión es importante para mejorar en la prestación del servicio.

CONCLUSIONES

Los canales de atención continúan manteniendo un adecuado nivel de calificación por parte de los encuestados, siendo el canal *Presencial* el de mayor aprobación con un 98,3% y el canal de *Video llamada en LSC (Skype)* el más bajo con una calificación de 70,0%.

Se logró evidenciar que, el aspecto D*eficiente* en la evaluación de los canales de Atención, corresponden al *Tiempo de espera y el contenido de las Repuestas de los requerimientos*, aunque estas solicitudes se hayan respondido en términos de ley. Con lo anterior se encontró una oportunidad de mejora en el ejercicio del seguimiento a las PQRSD en el trámite de respuesta.

La Oficina de Servicio al Ciudadano, realizó la capacitación de Inducción a los funcionarios y contratistas de la entidad, donde se dio a conocer la Política, Protocolo de Servicio al Ciudadano, Carta de trato digno, Caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano, Portafolio de Servicios, Procedimiento de PQRSD y Resolución 328 de 27 Dic 2019 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias-PQRSD- en el INSOR; con la finalidad de que cada servidor conozca y apropie estos conocimientos del proceso de Servicio al Ciudadano, debido a que todos somos Servicio al Ciudadano, de igual forma recibir sugerencias que permitan implementar estrategias para mejorar el servicio. Igualmente se capacitó en el mes de febrero, a los servidores y contratistas nuevos en el manejo del Orfeo y sobre el formulario de la Encuesta de satisfacción, con respeto a como enviarlo una vez, se de la respuesta por parte del servidor y/o contratista, para la respetiva calificación del servicio prestado.

Para finalizar, la Oficina de Servicio al ciudadano, tiene como objetivo principal, mejorar cada día los procedimientos, para lo cual este informe servirá como insumo para el reporte de indicadores de gestión, igualmente esta información se tendrá en cuenta para dar cumplimiento a algunas actividades del Plan Sectorial.

Elaboró: *Kerlys Patricia Jaraba Carmona– Luz Mila Niño Hernandez – Zenaida Buitrago*
Revisó: *Luz Mila Niño Hernández-Coordinadora Servicio al Ciudadano – Zenaida Buitrago - Contratista*
Aprobó: *Néstor Julián Rosas González - Secretario General*
Fecha: *22/Abril/2020*

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